



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**PERCEPCIÓN COMUNICATIVA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN LOS DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR SISTEMAS PERÚ  
(ISP) SANTA BEATRIZ- LIMA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTOR:**

Merardo Pillpa Alvarado

**ASESOR:**

Mg. Denis José Montenegro Díaz


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## PÁGINA DEL JURADO

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
PILLPA ALVARADO, MERARDO


cuyo título es: "Percepción Comunicativa del clima  
Organizacional en los docentes del Instituto Superior  
Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz - Lima 2018  
.....  
.....  
....."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas  
por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)  
doce (letras).

Lima, 07 de diciembre de 2018.



  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A Dios en primera instancia por guiarme, a mis padres: Donato y Dora y a mis hermanas Olivia y Miriam por brindarme la oportunidad de alcanzar mis objetivos profesionales.

A los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Cesar Vallejo, por aquellos momentos tan especiales que viví en cada espacio de mi formación académica.

Merardo Pillpa

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por darme la oportunidad de compartir hermosas experiencias a lado de mis compañeros y compañeras, logrando fortalecerme como ser humano y principalmente como profesional.

Agradezco a mi asesor y mentor Dr. Denis Montenegro Díaz, quien me ilustró e inicio en este arduo camino de la investigación científica.

El Autor.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pillpa Alvarado Merardo, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 64820337, con la tesis titulada: "Percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018".

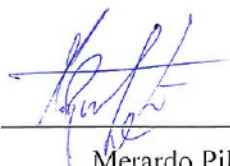
Declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 07 de diciembre del 2018.



---

Merardo Pillpa Alvarado

DNI N° 64820337

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado;

En estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación presento a ustedes mi tesis titulada “Percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018”, cuyo objetivo fue describir la percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.

La presente investigación está dividida en siete capítulos:

El capítulo I: introducción, que consta realidad problemática, antecedentes, teorías del tema, problema de investigación, justificación, hipótesis y los objetivos. El Capítulo II: está estructurado por el método, contiene el diseño, variables, población, técnicas e instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo III: Detalla los resultados. El Capítulo IV: contiene la discusión de resultados. En el Capítulo V: se presentan las conclusiones. Y en el Capítulo VI: se formulan las recomendaciones. Finalmente, el Capítulo VII: presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información.

En cuanto a los resultados generales obtenidos son de vital importancia ya que, el clima organizacional es el elemento de la organización que hace posible las relaciones interpersonales a partir de una comunicación permanente entre sus integrantes.

Señores miembros del Jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## INDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	12
1.2.1. Antecedentes Internacionales	12
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Teoría de la percepción selectiva en las organizaciones	16
1.3.2 Marco conceptual Institucional	17
1.3.3. Dimensiones de la percepción comunicativa del clima organizacional	17
1.4 Justificación del estudio	24
1.4.1 Justificación práctica	24
1.4.2 Justificación metodológica	24
1.5 Formulación del problema	24
1.5.1. Problema General	24
1.5.2. Problemas Específicos	24
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.1. Objetivos Específicos	25
<b>II. METODOLOGIA</b>	<b>25</b>
2.1 Diseño de la investigación (nivel, enfoque y diseño)	25
2.1.2. Nivel	26
2.1.3. Diseño	26
2.2 Variable, operacionalización	27
2.2.1 Variable	27
2.2.2 Operacionalización	27
2.3 Población, muestra	29
2.3.1 Población	29
2.3.2 Muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez	29

2.4.1 Técnicas y instrumento de recolección de datos	29
<b>2.4.5. Validez del instrumento</b>	<b>30</b>
<b>2.4.6. Confiabilidad del instrumento</b>	<b>31</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Aspectos éticos</b>	<b>32</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Resultados por indicadores</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Resultado por dimensiones</b>	<b>49</b>
<b>3.3 Resultado por variable</b>	<b>53</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>54</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>60</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de la Variable: Percepción comunicativa del clima organizacional	29
<b>Tabla 2.</b>	Descripción de la población	30
<b>Tabla 3.</b>	Validación del contenido mediante el juicio de expertos	31
<b>Tabla 4.</b>	Coeficiente de Aiken a través del juicio de expertos	32
<b>Tabla 5.</b>	Tabla de confiabilidad del instrumento	32
<b>Tabla 6.</b>	Estadísticas de fiabilidad	32
<b>Tabla 7.</b>	¿Cómo es tu estado de pertenencia con la institución de sistemas Perú?	34
<b>Tabla 8.</b>	¿Te sientes libre de hacer tus labores dentro de la institución?	35
<b>Tabla 9.</b>	¿Te sientes valorado como trabajador de la institución de sistemas Perú?	36
<b>Tabla 10.</b>	¿La disciplina o valores de la política institucional es favorable?	37
<b>Tabla 11.</b>	¿Sientes un clima de empatía en el instituto sistemas Perú?	38
<b>Tabla 12.</b>	¿Hay confianza entre los colaboradores del Instituto sistemas Perú?	39
<b>Tabla 13.</b>	¿Hay exigencia por producir laboralmente en la Institución?	40
<b>Tabla 14.</b>	¿Hay comunicación permanente con las áreas administrativas en la institución?	41
<b>Tabla 15.</b>	¿Tus decisiones son consideradas en la institución?	42
<b>Tabla 16.</b>	¿Cuál es tu nivel de involucramiento por la institución?	43
<b>Tabla 17.</b>	¿Existe flexibilidad con tu supervisor de la institución?	44
<b>Tabla 18.</b>	¿Hay control en las actividades que realizas?	45
<b>Tabla 19.</b>	¿Los mensajes de comunicación de la dirección son claras?	46
<b>Tabla 20.</b>	¿Es sencilla la accesibilidad a la información de la institución?	47
<b>Tabla 21.</b>	¿La credibilidad de información son fluyentes en la institución?	48
<b>Tabla 22.</b>	¿Existen canales de comunicación, como escrita, grupo de fan page de la institución?	49
<b>Tabla 23.</b>	Porcentaje de la dimensión identidad	50
<b>Tabla 24.</b>	Porcentaje de la dimensión liderazgo	51
<b>Tabla 25.</b>	Porcentaje de la dimensión autonomía	52
<b>Tabla 26.</b>	Porcentaje de la dimensión comunicación	53
<b>Tabla 27.</b>	Porcentaje de la dimensión la variable Percepción comunicativa del clima organizacional	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Porcentaje del sentimiento de pertenencia en ISP	34
<b>Figura 2.</b>	Porcentaje de la libertad en ISP	35
<b>Figura 3.</b>	Porcentaje del valor personal en ISP	36
<b>Figura 4.</b>	Porcentaje de la psicología organizacional en ISP	37
<b>Figura 5.</b>	Porcentaje de la empatía en ISP	38
<b>Figura 6.</b>	Porcentaje de la autoridad en ISP	39
<b>Figura 7.</b>	Porcentaje de la presión por producir en ISP	40
<b>Figura 8.</b>	Porcentaje de la estrategia de comunicación organizacional en ISP	41
<b>Figura 9.</b>	Porcentaje de la toma de decisiones en ISP	42
<b>Figura 10.</b>	Porcentaje de involucramiento en ISP	43
<b>Figura 11.</b>	Porcentaje de la flexibilidad ante nuevas situaciones en ISP	44
<b>Figura 12.</b>	Porcentaje del control en ISP	45
<b>Figura 13.</b>	Porcentaje del tipo de comunicación en ISP	46
<b>Figura 14.</b>	Porcentaje de accesibilidad de información en ISP	47
<b>Figura 15.</b>	Porcentaje de la credibilidad en ISP	48
<b>Figura 16.</b>	Porcentaje de canales de comunicación en ISP	49
<b>Figura 17.</b>	Porcentaje del nivel de identidad en ISP	50
<b>Figura 18.</b>	Porcentaje del nivel de liderazgo en ISP	51
<b>Figura 19.</b>	Porcentaje del nivel de autonomía en ISP	52
<b>Figura 20.</b>	Porcentaje del nivel de comunicación en ISP	53

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad describir la percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta tipo Likert de 16 preguntas conteniendo tres ítems de respuestas; Positivo (1), regular (2), negativo (3), aplicada a una población de 35 personas con muestra no probabilística-censal seleccionada a criterio del investigador dado que todos los sujetos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Luego de realizada la encuesta piloto, los datos fueron procesados en el software SPSS, empleando el estadígrafo de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento, arrojando un valor de  $\alpha = 0.9$  que denota un alto grado de confiabilidad para su aplicación. Se concluyó que la percepción comunicativa mejora el clima organizacional.

Palabras Claves: clima organizacional, percepción, comunicación

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to describe the communicative perception of the organizational climate in the teachers of the Instituto Superior Sistemas Peru (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018. For the collection of data, a Likert survey of 16 questions containing three items was used. of answers; Positive (1), regular (2), negative (3), applied to a population of 35 people with a non-probabilistic-census sample selected at the discretion of the researcher since all subjects in the population had the same probability of being selected. After carrying out the pilot survey, the data were processed in the SPSS software, using the Cronbach's Alpha statistician to determine the level of reliability of the instrument, yielding a value of  $\alpha = 0.9$  which denotes a high degree of reliability for its application. It was concluded that communicative perception improves the organizational climate.

Keywords: organizational climate, perception, communication

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel regional la percepción comunicativa del clima organizacional es uno de los factores que representa un problema muy relevante, debido a que se posibilita las buenas o malas relaciones humanas dentro de las organizaciones. La ausencia de comunicación en el clima en las instituciones por lo general afecta a diversos factores, como son la comunicación y la relación, el trabajo en equipo, satisfacción laboral, productividad, entre otros que son de relevancia para el crecimiento y desarrollo de la empresa u organización.

Según la agencia de noticias Andina (2017, p. 1) el 81% de los trabajadores considera que la percepción comunicativa del clima organizacional es primordial para la empresa. Además, este afecta en un 20% la productividad de las empresas. Esto a causa de las indiferencias de los líderes y la poca importancia de inversión en el área comunicacionales y otros rubros que si tienen una gran repercusión como parte clave de una organización.

Los factores de comunicación en la actualidad de las instituciones educativas son discutidos al momento de manejo de los servidores, y la interacción con los administrativos con los subordinados determina en gran parte el funcionamiento de las políticas, valores o filosofía que la institución mantiene. Entonces la captación del clima organizacional influye en los factores internos y externos de una institución, está a la vez genera los resultados proporcionales. Mediante el proceso de comunicación el diligente accede a ser participe con su entorno desde lo cercano a lo lejano.

### **1.2. Trabajos previos**

#### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Dentro de la organización se requiere también la herramienta de comunicación, ésta proporciona la sincronía de coordinación de las actividades en los individuos que participan dentro de las mismas “Nos comunicamos para laborar en equipo, enseñar a las demás, mandar, negociar, atender, trabajar en orden, escuchar, entrevistar, dirigir juntos un trabajo etc.” (Alder y Jeanne, 2013).

Es decir que la comunicación es primordial para realizar actividades juntas a un solo horizonte, esto hace que sea más ágil y dinámico entre los protagonistas.

Barreiro, Luis docente de la institución Técnicas en Dirección de la U. de la Habana, Revista Habana Cuba. la comunicación es la esencia para poder demostrar una imagen interne e externa de la organización, con coherencia de los valores fundamentales de la corporación, de tal manera que favorecerá el posicionamiento dentro del mercado adecuándose a los cambios constante, por parte de la competencia; ya que a través de la comunicación y los canales que use para realizarlos podrá obtener información relevante el cual será transmitido a los empleados de la organización, y así podrán compenetrarse entre esto, facilitando la elaboración y cumplimiento de estrategias, para alcanzar objetivos y metas institucionales.

Calameo, R.M. (2010) en su investigación “clima organizacional y percepción” hace referencia al proceso por el cual un individuo analiza, entiende, procesa los estímulos diversos externos y así darle un significado a su percepción interna. Por lo que su conocimiento está vinculado por experiencias personales, valores, deseos, expectativas, y deseos entre otros, articulándose con el medio laboral donde interactúa.

La percepción es punto de partida de un individuo para las condiciones de su conducta con los demás, el conocer la percepción de un colaborador acerca de su ambiente laboral es valioso, para la comprensión de este dentro de la organización, esta hace establecer los factores influyentes en esa percepción, permitiendo fijar formas adaptadas y estructuradas para la optimización del rendimiento y elevando la calidad laboral del colaborador.

Lara (2013), hace referencia que las percepciones de los individuos son aquellas interpretaciones que tienen de los entornos que visitan, la opiniones o posturas que manejan en ciertos aspectos de su pensamiento y sus alrededores.

Es decir, la percepción es como interpretan los trabajadores respecto a su entorno desde su percepción.

Castillo (2014). El individuo tiene la necesidad social, tener relaciones con otros individuos, formar parte de un grupo social entre otros. Es de vital importancia la comunicación, para poder cumplir la necesidad. Por ende, las organizaciones actualmente se mantienen en comunicación de manera interna, también con sus consumidores externos, proveedores, entre otros.

Por otro lado, por David McClean (2000 citado Landazurri), define al clima organizacional es un sitio visto por los colaboradores a su área laboral empático a la cual añade complejas expectativas de observaciones, anhelos a nivel grupal o personal según sea el gusto de los trabajadores que el resultado es interpretado en desempeño y productividad.

Es de esta manera que la comunicación aporta de manera significativa en una organización, donde aquí se ve la diversidad de formas para comunicarse, como, ascendente, descendente y horizontal pero siempre de modo cordial, esto donde exista una relación interpersonal entre colaboradores o superiores a colaboradores esto se denomina retroalimentación eficaz.

Además, Chompoy (2011) en la organización se comunican internamente para fortalecer el funcionamiento, menciona que la comunicación efectiva es aplicada en la organización actualmente, ya que es un pilar para alcanzar el éxito en la organizaciones, en especial para desarrollar las instituciones, de tal manera que se transformara de acuerdo a los factores externos institucionales, generando múltiples cambios internos de estas, las organizaciones que no son tan competitivas, y que no busquen la adaptación de los cambios, tendrán la tendencia a desaparecer o desfasarse organizacionalmente

Haider y Rein, (1993), (citado por Schmitt et al. 1995) determinan que identidad es el nivel por el cual una organización logra asumir una característica coherente de su estética. De tal manera que va convirtiéndose en una herramienta encargada para generar una percepción de lo que representa la organización misma. En general es la conformación de factores internos que fomentan una percepción establecida e importante para la organización perteneciente.

Soria, Rigoberto, perteneciente de las universidades Iztalapa - Autónoma Metropolitana en México, encargado de estudiar temas organizacionales; menciona la realización de un modelo que prueba una comunicación interpersonal e intergrupala y de manera masiva para que los individuos puedan relacionarse con los demás, aplicando una serie de encuestas y entrevistas a los principales actores de una organización. Concluye que la comunicación se da a través de un modelo sistematizado para pequeñas y medianas organizaciones; también menciona la realización de un diagnóstico del sistema comunicativo de SS y una propuesta de un modelo comunicativo para la misma.

Paul Capriotti a través de “Crónica Z”, menciona lo fundamental que es la comunicación mediante las redes digitales, entre colaboradores y la parte directiva en la

organización, ya que saca provecho a las herramientas tecnológicas y digitales como las redes sociales que nos brinda la edad contemporánea.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Trelles (2015) refiere que la comunicación corporativa es aquella realidad institucional y la identidad organizacional interna, y que también puede definirse como el grupo de proceso, medios y mensajes las cuales se involucran para transmitir información de la organización; de igual manera son los actos de esta para transmitir información de su misión, visión e identidad y los valores institucionales.

**LIBRO La influencia de la productividad.** Esta investigación descriptiva tiene como objetivo señalar tipo de comunicación interna organizacional se exponen en el área de gestión de talento humano de una organización en este caso **Niño, Teresa** (2013) menciona que la comunicación dentro de la organización es para determinar las buenas interrelaciones entre los individuos. Así mismo se debe trabajar más en el tipo de comunicación que esta emita y fijar características de trabajo en grupo para determinar la influencia y su productividad. **(Pg.123)**

Esto conlleva a la creatividad de generar nuevas maneras de hacer más didáctico la labor, además se tiene claro que el compromiso y la toma de decisiones comprometen con las metas del equipo y los objetivos de la organización.

En su tesis Miranda (2015)“comunicación organizacional y el clima social de los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque”, investigó el clima social y la percepción de la comunicación en la organización, se usó un diseño trascendental, dicho estudio llegó a la conclusión de la existencia positiva la percepción significativa donde se puede afirmar que hay tipos de comunicación entre colaboradores y superiores, comunicación haciendo que esta sea favorable para la organización y desarrollo de la misma. Por tanto, podemos afirmar que, donde exista comunidad para los actores de la producción existen también el buen desarrollo como resultado queda clara que en este ciclo la era de la comunicación es vital para el desarrollo ágil, simple e instantánea.

Roca (2013) en su estudio denominada “Relación entre la percepción interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la universidad Nacional SAN Cristóbal de Huamanga-Ayacucho”, las conclusiones indican que hay una relación

altamente significativa entre estas comunicaciones donde 60% de docentes y 40% escolares mencionan que la percepción dentro de sus planteles universitarios es favorable.

Del Río (2013) en su estudio científico: “clima organizaciones de los médicos del hospital general del departamento de Ica”, en su artículo el autor señala que hizo un análisis descriptivo transversal y la conclusión puntualiza que: el clima en los trabajadores es percibido un promedio de 64%, es decir está en mejorar, mientras que el otro grupo de trabajadores mencionan que están en un ambiente agradable, se hizo el estudio mencionó en sus cada uno de sus dimensiones, como, conflicto, motivación inspira, cooperación, identidad, liderazgo, flexibilidad y, identidad .

Para Carrión, F. (2013) en su trabajo “Aspectos comunicacionales y flexibilidad” hace referencia a la concepción clásica de la comunicación y competencias profesionales dentro de una organización, ya que es el medio para compartir y utilizar los conocimientos y aptitud profesional para resolver un problema presentado en la práctica. En la actualidad se suscitan tendencias a realizar definiciones de competitividad laboral, basado en la diversidad de información relevante, usándose habitualmente y juiciosamente para comunicar, la toma de decisiones, los conocimientos, cualidades técnicas, basándose en evidenciar, valores, emoción y la reflexiones diariamente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría de la percepción selectiva en las organizaciones**

Simón y Dearborn demostró a través de estudios como las percepciones selectivas en colaboradores están sujetos a presentar estímulos complejos percibiendo la realidad que deberá percibir. Es así que la percepción recibida será una mejor experiencia, estimulándose de manera diferente.

Ricky W. Griffin, a través de dos ejemplos demuestra cómo afecta la percepción selectiva en esta situación. En el primer caso el gerente realizó un trato positivo a través de una comunicación efectiva y la percepción del colaborador fue bien percibida actuando de manera eficiente y productiva, aunque este colaborador en ocasiones no lo haga, el gerente tiene una percepción que el colaborador sigue actuando de manera positiva. En segundo caso el gerente tiene un mal concepto del colaborador y aunque este en ocasiones actúe de manera eficiente, para el gerente no cumple los requerimientos. Por lo que el gerente en los



dos casos trata de omitir y pasar los actos de los colaboradores para seguir así manteniendo su creencia y percepción ya asumida de estos.

En un sentido, la percepción por selección beneficia al individuo permitiendo hacer omisión de informaciones no relevantes. Aunque si la percepción por selección ignora información relevante puede repercutir en adecuada gestión de una organización.

Lourdes Münch (2011) “La teoría del liderazgo” trabaja las habilidades de inspiración y guía con respecto a individuos que tiene a cargo, para así llegar a cumplir objetivos y la visión de la institución. Menciona también la existencia de diferencias entre conceptos de líder, liderazgo y los estilos de gestionar una organización.

No servirá a una institución tener gran solvencia de recurso material y de tecnología, si la dirección está capacitada para la coordinación; guiando las actividades de los demás para lograr una productividad en base a la calidad para consecuentemente lograr objetivos.

### **1.3.2 Marco conceptual Institucional**

Definición conceptual de indicadores de la percepción comunicativa del clima organizacional.

En su libro de Newstrom (2007) titulado “comunicación y cultura organizacional”, menciona que estas van ligadas actualmente, porque la comunicación debe ser compartida por ser una responsabilidad de todas las personas que laboran dentro de esta, ya que los mensajes que se transmitan a través de los diferentes canales genera el clima organizacional.

Para Yafie, Roberta, los colaboradores conforman un subconjunto de la red información en una organización ya que resultan más productivos para esta. Por lo cual debe haber una comunicación constante de los cambios que puedan surgir en la organización a raíz de la economía, los gastos organizacionales por producción, el valor de acciones dentro la bolsa y ofertas por servicios institucionales. Se trata que la comunicación fluya y así los colaboradores no tengan que esperar un informe por periodo de ganancias, haciendo publicación constante en su boletín o intranet.

### **1.3.3. Dimensiones de la percepción comunicativa del clima organizacional**

Se realizó un análisis congruente para el proceso de la invitación. Se vio conveniente la modalidad de incluir las dimensiones e indicadores porque esta es señalada por la mayoría

de los autores.

## **A. Dimensión identidad**

En el aspecto organizacional hace referencia al cuerpo de valores y normas, procedimiento e fines con prácticas del instituto (marco particular) que tiene el centro educativo, que cuando enfocar su actividad accionar mediante un proyecto de formación para la comunidad educativa (marco aplicado), le otorga identidad a un periodo de tiempo determinado, es decir interacción de los profesores e institución para que haya unidad.

## **Indicadores**

### **1. Sentimiento de pertenencia**

este es una relación de sentimiento de pendencias o de vinculación que experimenta los colaboradores del instituto, esta se manifiesta por una inclinación o simpatía recíproca entre los personales que integran a esta institución.

En esta manera de pertenencia se basa en la necesidad social (Maslow). Agosto 2008, esto nos empuja a creer, defender y cuidar a los objetos que nos pertenecen. Así como nuestra cultura, política y religión social para tener clara nuestros sentidos de pertenencia. Ejemplo: nosotros pertenecemos a una determinada institución educativa que nos representa como académicos.

### **2. Libertad**

Neves en su artículo para Pontificia Universidad Católica del Perú señala que: la decisión que debe tomar una persona en el campo laboral para una empresa o institución es que debe hacer un balance de las probabilidades de accesibilidad de acuerdo a sus alcances personales.

Lo habituales laborar sin perjudicar a la empresa, pero esto no es de toda perfecta, siempre habrá problemas e inconvenientes dentro de la organización. En consecuencia, generara una sensación del entorno de acuerdo al clima.

### **3. Valor personal**

Esta son las normas que se establece en el interior de la institución que se les catalogar de acuerdo a su modo de vida de cada docente, pero estos valores cambian según como va avanzando el tiempo, esto influye como va en su religión, la economía, la cultura, el clima y la propia comunidad. en esto la ética y los valores juegan un rol muy importante.

### **4. Psicología organizacional**

Este es una rama que se encarga de estudiar el comportamiento de los individuos para el área del trabajo y la organización, precisamente desde una perspectiva individual del colaborador.

#### **B. Liderazgo:**

El liderazgo del director de la institución, se centra en rol de supervisión, organización de todo el desempeño de los docentes y administrativos y por consiguiente el buen nivel de enseñanza a los alumnos.

### **Indicadores**

#### **1. Empatía.**

Según la REA “identificación mental y efectiva de un individuo con el estado de ánimo del otro”. Participación efectiva de un docente en la realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos personales de su compañero, además puede también incluir lo opuesto que la apatía, donde está es lo contrario a la empatía en definición. es decir, el ser ajeno a lo que le sucede a su institución

#### **2. Autoridad.**

Esta es el derecho a mandar a los docentes que están sub ordenadas bajo una dirección, ésta incluye a la capacidad que dispone un colaborador para influir sobre los demás según sea

su rol. para alcanzar una serie de objetivos institucionales en común, en términos de gestión educativa los objetivos de la institución. El director como autoridad hace también el poder, la potestad, la facultad o la legitimidad del rumbo del instituto sistemas Perú ISP.

### **3. Presión de producir más**

Lizcano en el artículo del diario el país señala que, para transformar una estructura organizacional en el sector de salario, haciéndolos todos los variables que se puedan como medida clave para mejorar la productividad de una institución. esto quiere decir, el despido depende a cómo avanza el colaborador en su labor y que tan de calidad es el resultado de su actividad.

### **4. Estrategia de relación organizacional**

Es la implementación o creación del área de planeación estratégica para dar solución a las dificultades que presenta el instituto, en base a la cual se alcanzará las metas a largo y mediano plazo para bien de todos.

## **C. Autonomías**

Según el Psicólogo Piaget marca la diferenciación entre 2 tipos de moral autónoma y heterónoma, manifestándose en las organizaciones y se aumenta la autonomía de ideas, como en el ámbito personal e intelectual ya que la educación se reflejará, desarrollándose la institución y no individualmente (Piaget, 1948, capítulo 4). Esto en el caso de la institución educativa es la libertad de hacer lo que mejor le parezca para la institución en base a experiencias ya favorable.

### **1. Toma de decisiones**

Este es un desarrollo a través el cual se realiza elecciones a diferentes oportunidades o formas posibles para resolver distintas situaciones en la vida personal o grupal además esta consiste en elegir las opciones más disponibles y sencilla de solución para el instituto.

## **2. Involucramiento**

Este es un estado de inclusión a los procesos cognitivos, comportamiento y afectos personales cuando toman decisiones a esta se la podemos denominar involucramiento como la motivación para procesar información de lo que está sucediendo en el instituto.

## **3. Flexibilidad ante nuevas situaciones**

Se define como un colaborador analiza su actitud y aplica las estrategias de la calma a y toma de tiempo antes de dar un sí o un no; respeta el vestir o de acomodarse frente a algunos imprevistos con tal de buscare soluciones inmediatas.

## **4. Control**

Esta es un examen cuidadosamente ejecutado que brida diagnóstica de comprobación del proceso y seguimiento con premeditación anticipada a un acontecimiento con tal de llegar al horizonte ideal.

## **D. Comunicaciones**

### **1. Tipo de comunicación.**

Esta es conjunto de circunstancias que permiten la relación de entre colaboradores con el otro, esta puede ser descendente, ascendente u horizontal y entre otros, es decir se aplica la comunicación entre trabajadores, o de trabajador a jefe o jefe ha colaborado.

### **2. Accesibilidad de información**

La columnista Catherine Roy describe al clima organizacional como parte en la accesibilidad de objetos y consecuentemente a la información para una noción evolutiva, contextual que depende mucho del alcance de ella, en definitiva, cada información requiere de la acción de búsqueda y su facilidad.

### **3. Credibilidad**

En su columna Alfonso Monsalve S. 15 de abril del 2012, para el diario expreso. menciona que es un principio de presunción de la verdad consiste en que cada integrante de un diálogo (escrita o hablada) quiere decir que el emisor enuncia la veracidad de un acontecimiento este para que los individuos tienden a la credibilidad en la emisión del mensaje. Para la institución, la información que transita dentro del instituto es generalmente oral algo avisos extraordinarios se hace mediante documento. en gran mayoría la información oral.

### **4. Canales de comunicación**

Esta es un elemento físico por lo cual se muestra la información, escrita mediante documento, pictográfica mediante imagen en los periódicos murales y ambientes de las aulas u oficinas.

### **E. Percepción comunicativa del clima organizacional**

Crear un clima del valor del respeto, este detalle entre los colaboradores es muy interesante donde todos sin excepción de jerarquía alguna se pueden crear un ambiente de armonía en lo que la tolerancia sea el factor fundamental.

#### **1. Cooperar en lugar de competir**

Cuando estamos en una institución u organización el equipo debe tener en cuenta que todos estamos en bien de un objetivo común, en este caso la educación. Por ende, la cohesión, la capacidad sobre todo cooperación son los factores primordiales para mejorar las relaciones personales y los resultados de nuestro esfuerzo.

#### **2. Fomentar la autonomía**

Es fomenta a los colaboradores poseer una propia responsabilidad en su labor y tener la disposición para poder razonar de manera crítica y proponiendo ideas terminando por

involucrar más a la organización, porque entienden que los actos y opiniones son relevantes e importantes.

### **3. Ayudar a la reconciliación familiar**

La labor es un factor relevante personal, pero no lo condiciona. Desde una perspectiva organizacional, las instituciones pueden realizar gestiones para poder brindar horarios flexibles, y adaptar para que el colaborador pueda realizar sus actividades intrapersonales.

Fomentar la empatía entre los colaboradores y los líderes, para así tener una comprensión de las situaciones de todos los compañeros laborales.

### **4. Construir un espacio físico agradable**

Sabemos que hoy en día las jornadas laborales son amplias por lo cual, se debe generar un ambiente y herramientas laborales adecuadas; de igual manera mantener estos limpios, y darle un confort al colaborador ya que el compromiso laboral se verá reflejado en la productividad de estos.

### **5. Elegir un buen líder**

Es aquel que sepa gestionar a los colaboradores, reconozca sus habilidades y realización de sus actividades dentro de la organización, pero que también tenga una comunicación afectiva. Es importante el reconocimiento laboral y aciertos del colaborador, realice una estimulación y retroalimentación constantes, que escuchen sus opiniones y críticas para que así propongan soluciones de estos.

### **6. Estimulación**

La gestión de los colaboradores, se debe dar a través del estímulo personal y profesional. Ya que deben pensar en poder crecer en estos aspectos, y de forma continua, para así obtener un reconocimiento económico y de status social; la organización puede incentivar estos por medio de capacitaciones que serán retribuidos por el colaborador mediante su productividad laboral.

## **1.4 Justificación del estudio**

### **1.4.1 Justificación práctica**

Los resultados del presente estudio benefician a toda la comunidad del sector educativo, pero sobre todo a los trabajadores, que lo constituyen los docentes, administrativos y directivos del Instituto Superior Sistemas Perú, ya que podrán conocer el nivel de los factores de que forman parte del clima organizacional, diseñando de este modo actividades que faciliten el fortalecimiento de un clima organizacional positivo.

### **1.4.2 Justificación metodológica**

El aporte de esta investigación en el ámbito metodológico se basa en la utilización de diversas técnicas e instrumentos con criterio y rigor de validez y confiabilidad y que pueden ser utilizados en otras investigaciones que se orienten a dar solución a la problemática sobre clima organizacional o temas relacionados a ello.

## **1.5 Formulación del problema**

### **1.5.1. Problema General**

¿Cuál es la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?

### **1.5.2. Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de identidad que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de liderazgo que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de autonomía que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?



4. ¿Cuál es el nivel de comunicación que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.

### **1.6.1. Objetivos Específicos**

1. Determinar el nivel de identidad que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.
2. Determinar el nivel de liderazgo que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.
3. Determinar el nivel de autonomía que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.
4. Determinar el nivel de comunicación que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.

## **II. METODOLOGIA**

### **2.1 Diseño de la investigación (nivel, enfoque y diseño)**

#### **2.1.1. Tipo**

Es un estudio básico, ya que se enfocó en conocimientos teóricos acerca del problema apoyándose de la ciencia básica, lo que contribuye a solucionar la problemática de la

percepción comunicativa en el clima organizacional dentro del Instituto Superior Sistemas Perú.

Es de enfoque cuantitativo debido a que los datos recolectados se procesaran y analizaran, para la elaboración de gráficos y tablas estadísticas que detallaran los comportamientos y nivel de percepción de la variable y sus dimensiones.

El resultado se transcribió al estudio realizado tomándose de referencia los análisis cuantitativos, lo cual da el resultado obtenido de la perspectiva del instrumento.

### **2.1.2. Nivel**

Corresponde al nivel descriptivo, por cuanto busca brindar detalles sobre la percepción comunicativa del clima organizacional y sus dimensiones: identidad, liderazgo, autonomía y comunicación.

### **2.1.3. Diseño**

Es de diseño no experimental de corte transaccional, descriptivo - simple.

Es un estudio no experimental, porque se estudia la variable de manera natural, sin manipularla intencionalmente. Es transaccional porque medirá la variable percepción comunicativa del clima organizacional.

Es descriptivo debido a que brindara detalles sobre la forma en que perciben la variable los docentes de la institución educativa.

Su representa esquemáticamente es la siguiente:

**N ----- O<sub>1</sub>**

En donde:

N = Docentes del Instituto Superior Sistemas Perú.

O<sub>1</sub>= Medidas de la variable percepción comunicativa del clima organizacional.

## **2.2 Variable, operacionalización**

### **2.2.1 Variable**

#### **Variable 1: percepción comunicativa del clima organizacional.**

La percepción por selección beneficia al individuo permitiendo hacer omisión de informaciones no relevantes. Aunque si la percepción por selección ignora información relevante puede repercutir en adecuada gestión de una organización.

### **2.2.2 Operacionalización**

**Tabla 1.***Operacionalización de la Variable: Percepción comunicativa del clima organizacional*

Variable s	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Percepción comunicativa del clima organizacional	investigación descriptiva tiene como objetivo señalar tipo de comunicación interna organizacional que se exponen en el área de recursos humanos RRHH de una organización en este caso <b>Niño, Teresa (1993)</b> menciona que “la comunicación organizacional está relacionada a las percepciones y expectativa de acuerdo al entorno.	La percepción comunicativa del clima organizacional se midió a través de un cuestionario que se enfocó en cuatro aspectos: Identidad, Liderazgo, Autonomía y Comunicación.	<b>Identidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimiento de pertenencia</li> <li>- Libertad</li> <li>- Valor personal</li> <li>- Psicología organizacional</li> </ul>	Ordinal 1: Negativo 2.; Regular 3:Positivo
			<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Autoridad</li> <li>- Presión por producir</li> <li>- Estrategia de comunicación organizacional</li> </ul>	
			<b>Autonomía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Involucramiento</li> <li>- Flexibilidad ante nuevas situaciones</li> <li>- Control</li> </ul>	
			<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de comunicación.</li> <li>- accesibilidad de información</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- <u>Canales de comunicación</u></li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.3 Población, muestra

### 2.3.1 Población

La población para la presente investigación está constituida por los docentes y administrativos del Instituto Superior Sistemas Perú, quienes fueron sometidos a un proceso de recolección de información. La cantidad de docentes que conformaron la población de estudio fue de 35 unidades de análisis.

“La población es entendida como el cúmulo de sujetos, seres o entidades que son objeto de estudio, razón por la que tienen una situación en común” (Hernández, et. al, 2010, p. 183).

### 2.3.2 Muestra

Para el presente estudio fue de tipo censal. Se seleccionó según el criterio del investigador y la factibilidad del acceso a cada una de las unidades de análisis. Se denomina censal, porque se incluyó a los 35 colaboradores que formaron la población de estudio.

“La muestra es la fracción del todo (población) que posee como atributo en común, el objeto de estudio”. (Fernández, et. al 2010, p. 191).

**Tabla 2.**

*Descripción de la población*

<b>Población</b>	<b>Docentes</b>	<b>Administrativos</b>	<b>Total</b>
Muestra	21	14	35

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez

### 2.4.1 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para el estudio se utilizaron como instrumento un cuestionario, conformándose de 16 ítems con escala LIKERT conformada por 3 respuestas: Positivo (3), regular (2, negativo (3). el instrumento que se aplicó y probó la confiabilidad en una prueba piloto a 35 individuos, este instrumento se realizó en un solo tiempo a la muestra seleccionada en la institución establecida del instituto Sistemas Perú.

Según Carrasco (2010, p. 75) un cuestionario son un grupo de preguntas que son confeccionadas para la obtención de información para un objeto concreto.

#### 2.4.5. Validez del instrumento

Para corroborar la validez del cuestionario utilizado en esta investigación, fue necesario conocer el criterio de tres expertos que dictaminaron la validez del contenido del cuestionario, considerando la pertinencia, relevancia y coherencia de los ítems en función a la variable de estudio y sus dimensiones. Así mismo se procedió a analizar la validación del instrumento por juicio de expertos, empleando el coeficiente V de Aiken, obteniéndose los siguientes valores:

Carrasco (2010). La validación refiere que un instrumento cuantificara de manera significativa y se adecuara los rasgos para medir según su diseño. (p. 89).

**Tabla 3.**

*Validación del contenido mediante el juicio de expertos*

Nº	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Magister en docencia universitaria e innovación pedagógica	Alcedo Sanz Dessire Allenso	Aplicable
2	Dr. En comunicación corporativa y relación pública	Leonardo de la cruz Carrión	Aplicable
3	Dr.- en periodismo	Wilmer López Bravo	Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 4.***Coefficiente de Aiken a través del juicio de expertos*

Preguntas	experto 1	experto 2	experto 3	Suma	V
ITEM-1	1	1	1	3	100%
ITEM-2	1	1	1	3	100%
ITEM-3	1	1	1	3	100%
ITEM-4	1	1	1	3	100%
ITEM-5	1	1	1	3	100%
ITEM-6	1	1	1	3	100%
ITEM-7	1	1	1	3	100%
ITEM-8	1	1	1	3	100%
ITEM-9	0	0	0	0	0%
ITEM-10	1	1	1	3	100%
ITEM-11	1	1	1	3	100%
ITEM-12	1	1	1	3	100%
ITEM-13	1	1	1	3	100%
ITEM-14	1	1	1	3	100%
ITEM-15	1	1	1	3	100%
ITEM-16	1	1	1	3	100%
					91%

**2.4.6. Confiabilidad del instrumento**

Para la determinación de la confiabilidad se usó el estadígrafo Alfa de Cronbach ya que sus escalas del instrumento de la presente investigación fue de tipo Likert con 3 índices, para lo cual se procedió a realizar inicialmente una encuesta piloto cuya información fue procesada en el SPSS.

El resultado del análisis de los ítems del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach, arrojó un valor de  $\alpha = 0.9$ , que denota una alta significancia en su nivel de confiabilidad para su aplicación, al encontrarse sobre un rango de 0.81 a 1.00.

**Tabla 5.***Tabla de confiabilidad del instrumento*

		N	%
Casos	Validos	35	
	Excluidos	0	
	Total	35	100%

**Fuente:** SPSS.**Tabla 6.***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	16

**Fuente:** SPSS.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Carrasco (2010, p. 110) expresa: “Las investigaciones de enfoque cuantitativo no pueden prescindir del análisis estadístico que les permita recolectar, procesar, interpretar e inferir propiedades o características de una muestra de estudio”

Así mismo se tabulo en el Excel y posteriormente con el SPSS se determinó el nivel perceptivo del clima organizacional de la variable, de la obtención de cuadros y gráficos estadísticos.

Según el diseño de la investigación solo fue necesario utilizar la estadística descriptiva.

Estadística descriptiva ya que los resultados obtenidos se presentaron a través de la utilización de tablas de frecuencias y porcentajes, así mismo se utilizó la representación gráfica de barras.

## **2.6 Aspectos éticos**

Los datos obtenidos en el estudio se recogieron y fueron procesados adecuadamente sin adulterarlos, pues fue cimentado aplicándose:

- Investigación única (originalidad).
- Se ha guardado discreción al momento de recolectar datos ya que se tendrá en anonimatos a los participantes.
- Norma APA
- Turnitin

El estudio contó con la autorización del director del Instituto Superior Sistemas Perú. Manteniéndose:

- a. el anonimato de los individuos del estudio
- b. el respeto y consideración
- c. No hubo prejuizgamiento.



### III. RESULTADOS

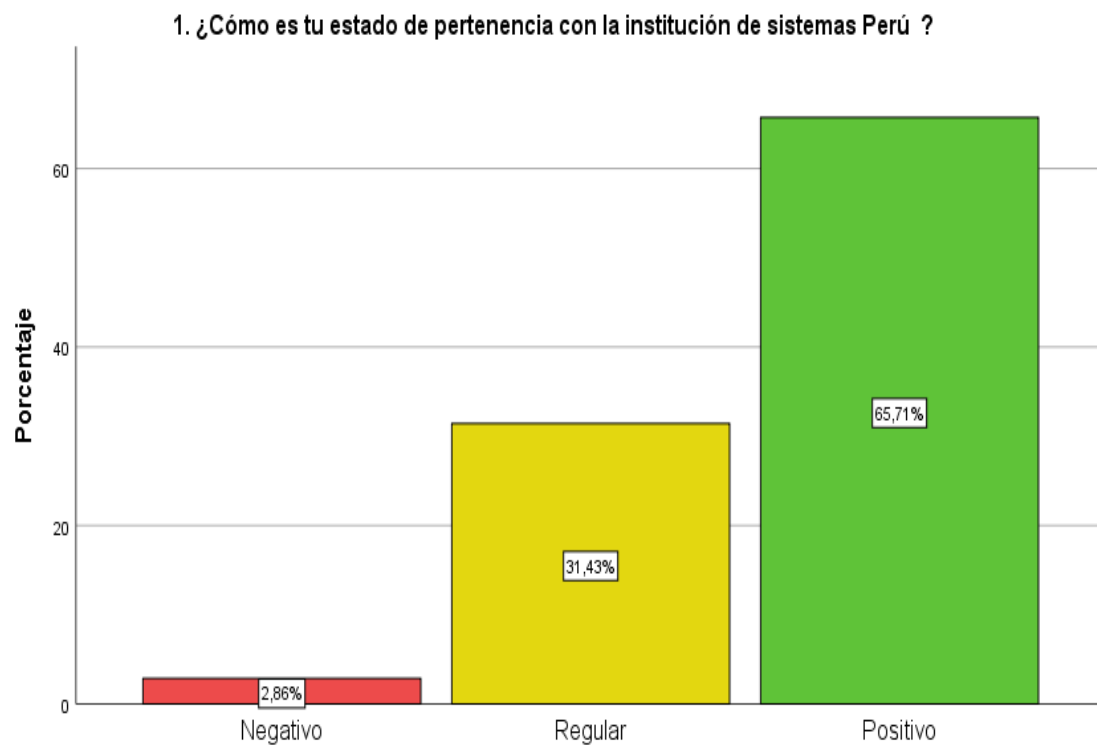
#### 3.1 Resultados por indicadores

##### Sentimiento de pertenencia

**Tabla 7.** ¿Cómo es tu estado de pertenencia con la institución de sistemas Perú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	11	31,4	31,4	34,3
	Positivo	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 1.** Porcentaje del sentimiento de pertenencia en ISP

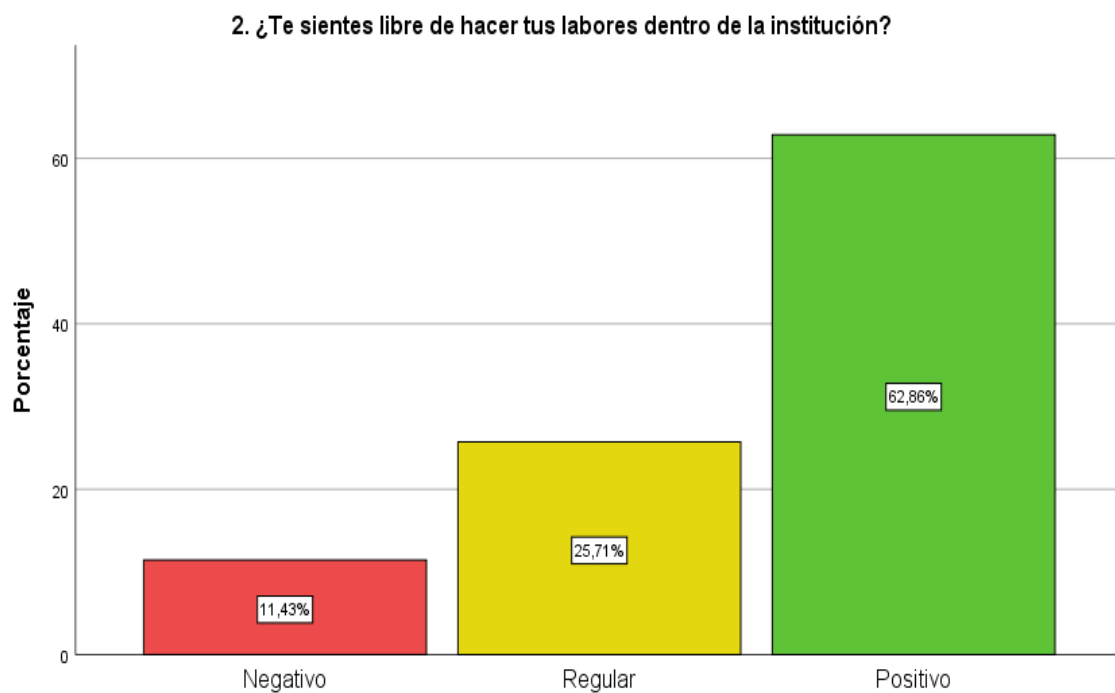
**Interpretación:** El estado de pertenencia en la institución superior sistemas Perú ISP es 65.71% positivo mientras que un 2.86% considera que es negativo y los demás 31.43% son regulares.

## Libertad

**Tabla 8.** ¿Te sientes libre de hacer tus labores dentro de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	9	25,7	25,7	37,1
	Positivo	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 2.** Porcentaje de la libertad en ISP

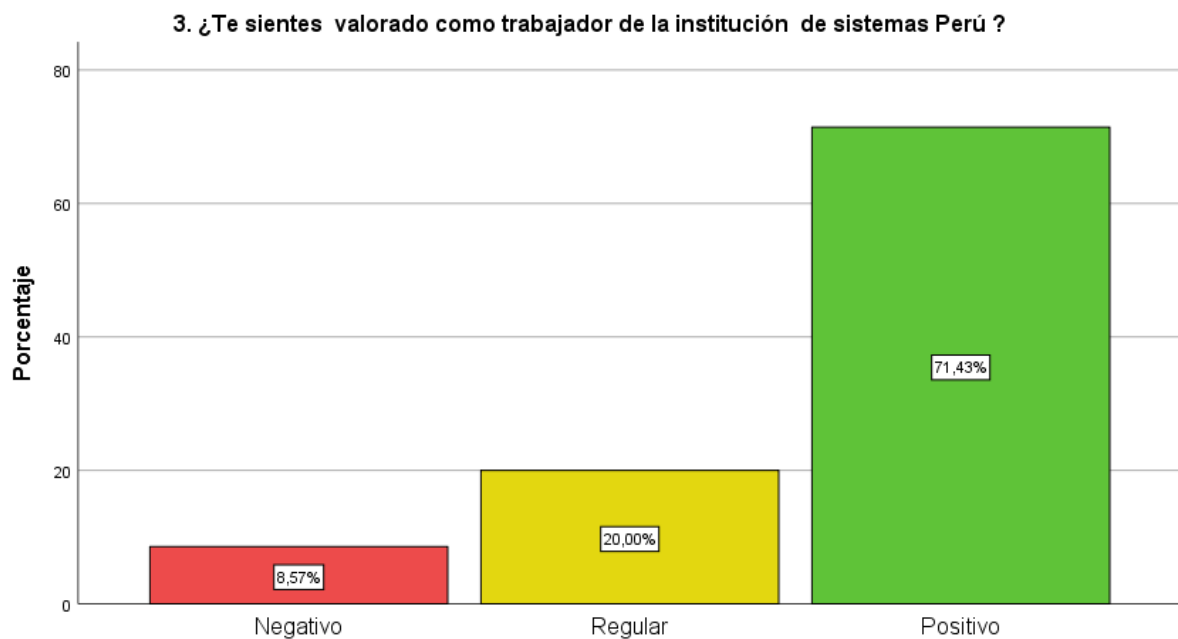
**Interpretación:** Respecto a la libertad de realizar su trabajo el 62.9 %. Sienten un clima positivo mientras que el 11.4%, y un 25.7 regular.

## Valor personal

**Tabla 9.** ¿Te sientes valorado como trabajador de la institución de sistemas Perú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	7	20,0	20,0	28,6
	Positivo	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 3.** Porcentaje del valor personal en ISP

**Interpretación:** Respecto al indicador del valor, el 71.4% se siente valorado y un 8.8 mencionan que es negativo y un 20.0% regular.

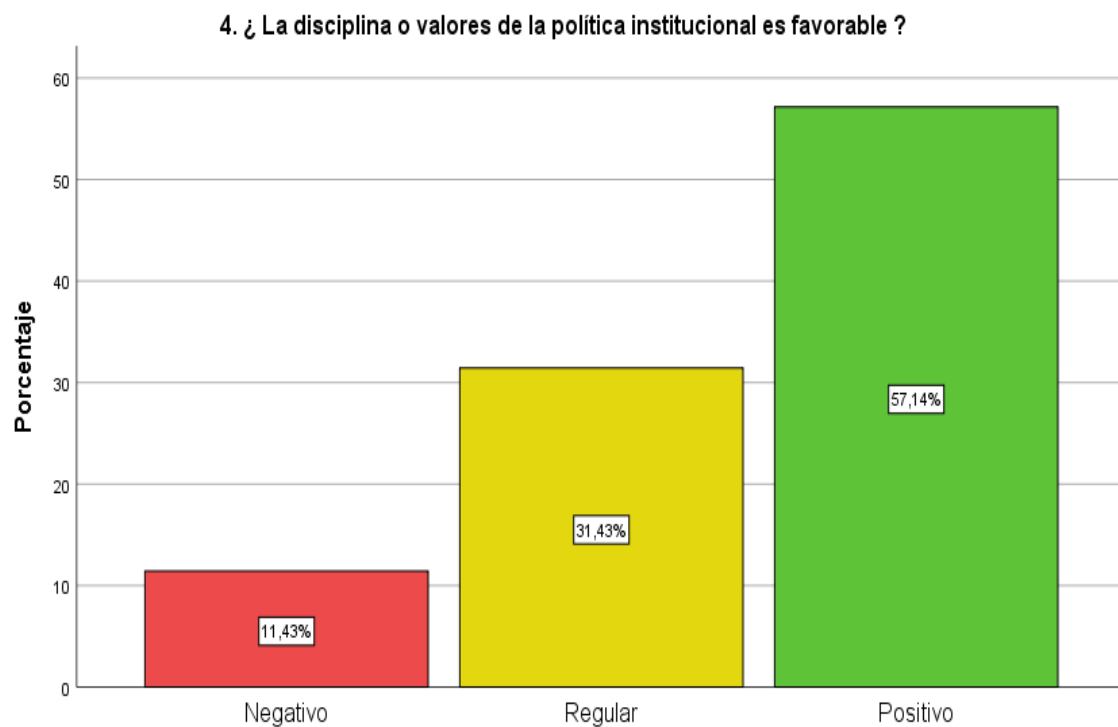
## Psicología organizacional

*Fuente: SPSS*

**Tabla 10.** ¿La disciplina o valores de la política institucional es favorable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	11	31,4	31,4	42,9
	Positivo	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 4.** Porcentaje de la psicología organizacional en ISP



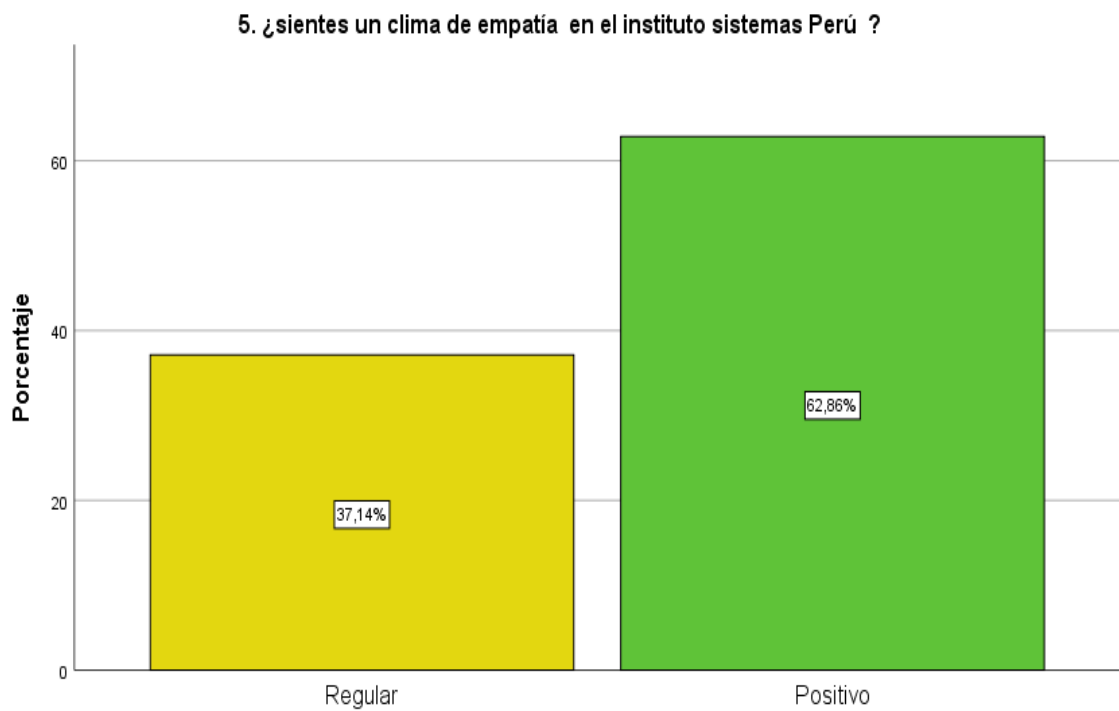
**Interpretación:** Acerca de la disciplina el 57.1% señala positivo y 11.4 % marcaron negativo y regular 31,4%

## Empatía

**Tabla 11.** ¿Sientes un clima de empatía en el instituto sistemas Perú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	37,1	37,1	37,1
	Positivo	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 5.** Porcentaje de la empatía en ISP

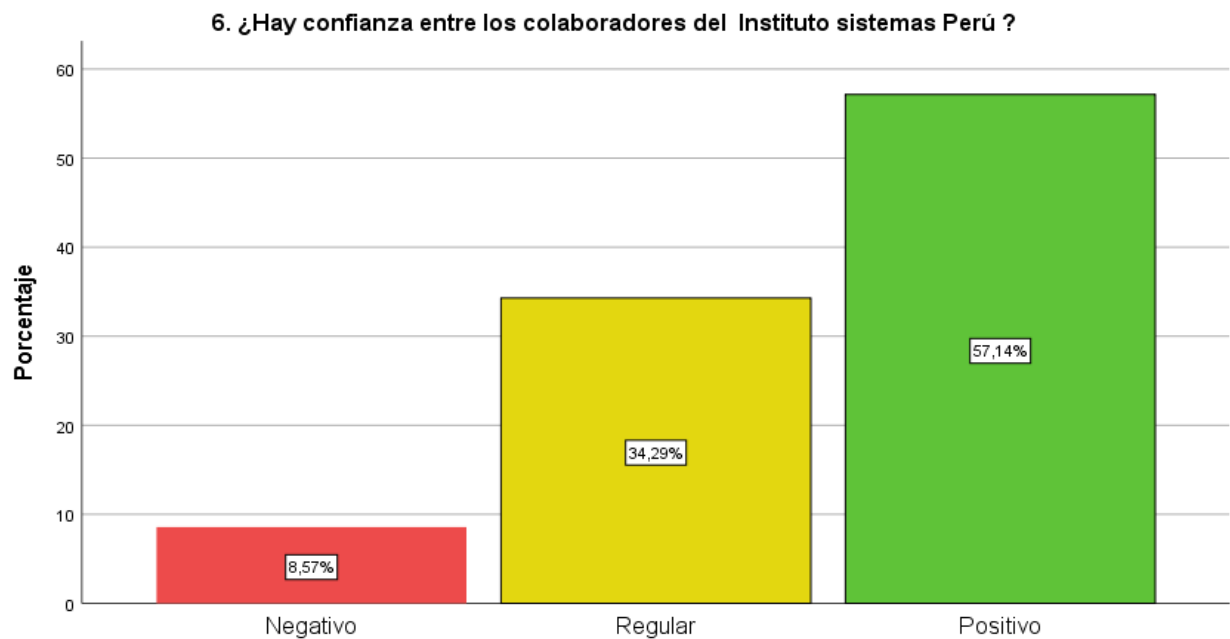
**Interpretación:** Acerca de la empatía. Un 62.9% mencionan positivo y un 37.1 regular y no marcaron ninguno en negativo. Esto quiere decir que nadie se opone a ser solidario con sus colegas.

## Autoridad

**Tabla 12.** ¿Hay confianza entre los colaboradores del Instituto sistemas Perú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	12	34,3	34,3	42,9
	Positivo	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 6.** Porcentaje de la autoridad en ISP

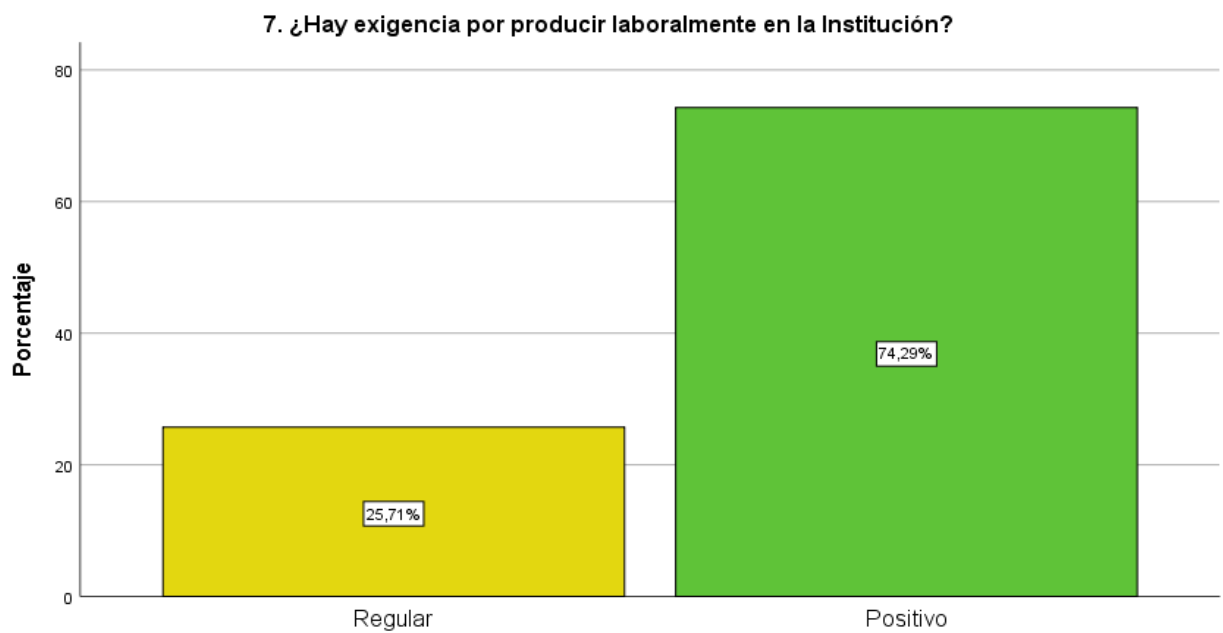
**Interpretación:** Respecto a la existencia de la confianza, un 57.1% señalan positivo y un 8.6% mencionan negativo y el 34.3% marcaron regular.

## Presión por producir

**Tabla 13.** ¿Hay exigencia por producir laboralmente en la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	25,7	25,7	25,7
	Positivo	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 7.** Porcentaje de la presión por producir en ISP

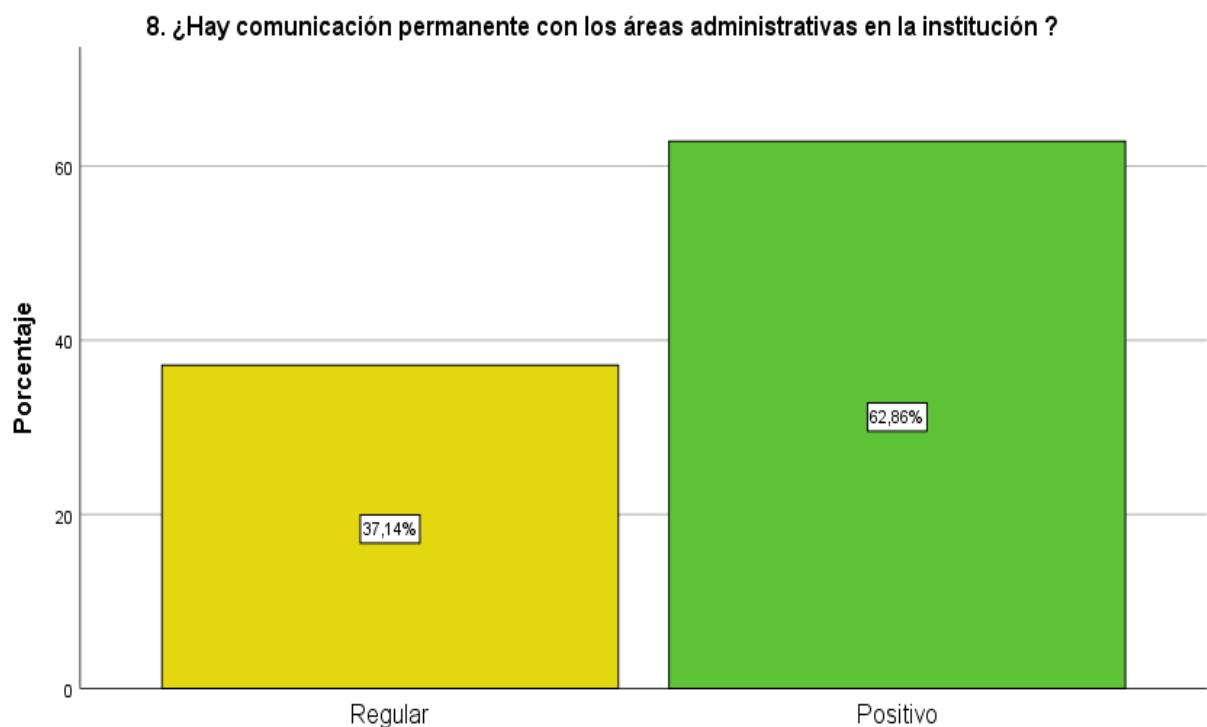
**Interpretación:** Respecto a la exigencia de producir, el 74.3% señalan positivo mientras que el 25.7 señalaron regular y nadie marco negativo.

## Estrategia de comunicación organizacional

**Tabla 14.** ¿Hay comunicación permanente con las áreas administrativas en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	37,1	37,1	37,1
	Positivo	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 8.** Porcentaje de la estrategia de comunicación organizacional en ISP

**Interpretación:** respecto a la comunicación permanente con las áreas administrativas un 62.9% señal positiva y un 37.1% mencionan regular. Pero, nadie marco negativo. Es decir, siempre hay una comunicación constante.

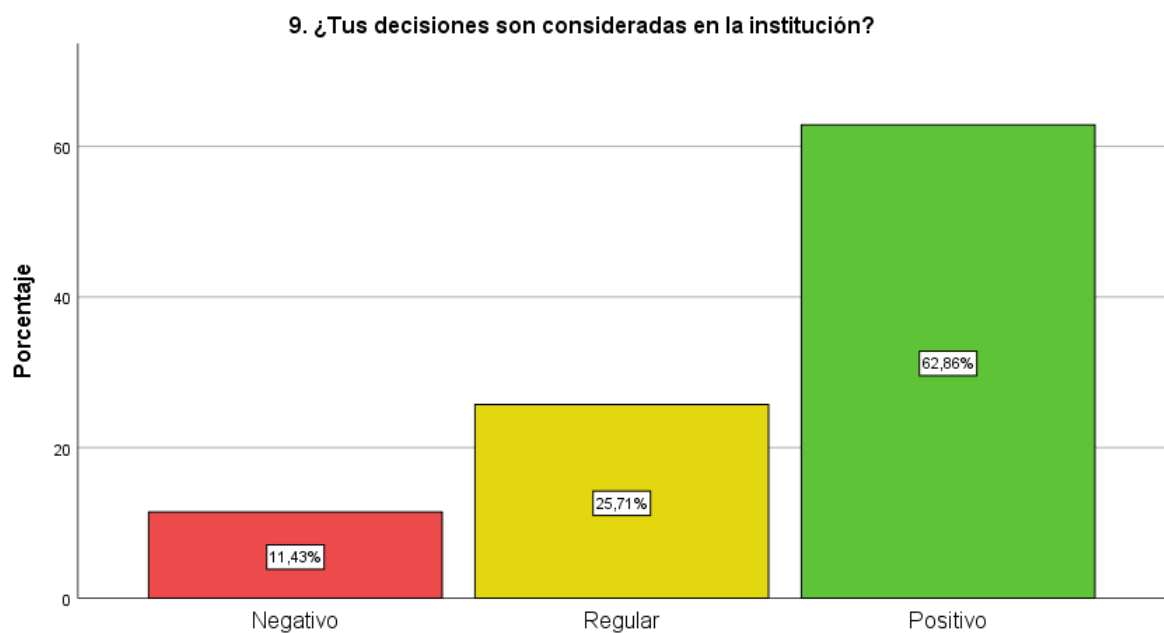


## Toma de decisiones

**Tabla 15.** *¿Tus decisiones son consideradas en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	9	25,7	25,7	37,1
	Positivo	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 9.** Porcentaje de la toma de decisiones en ISP



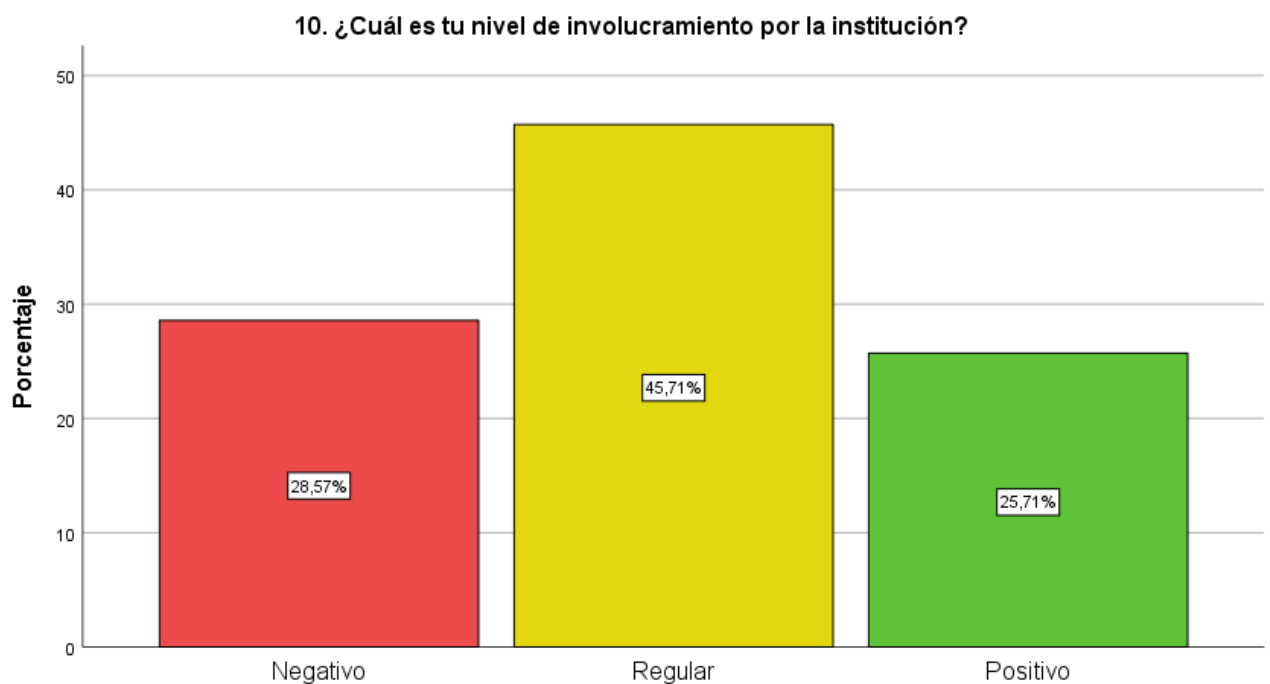
**Interpretación:** respecto a la consideración de las decisiones década colaborador en la empresa. Un 62.9% mencionan positivo y un 11.4 señalan negativo mientras que un 25.7% dijeron regular.

## Involucramiento

**Tabla 16.** ¿Cuál es tu nivel de involucramiento por la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	10	28,6	28,6	28,6
	Regular	16	45,7	45,7	74,3
	Positivo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 10.** Porcentaje de involucramiento en ISP

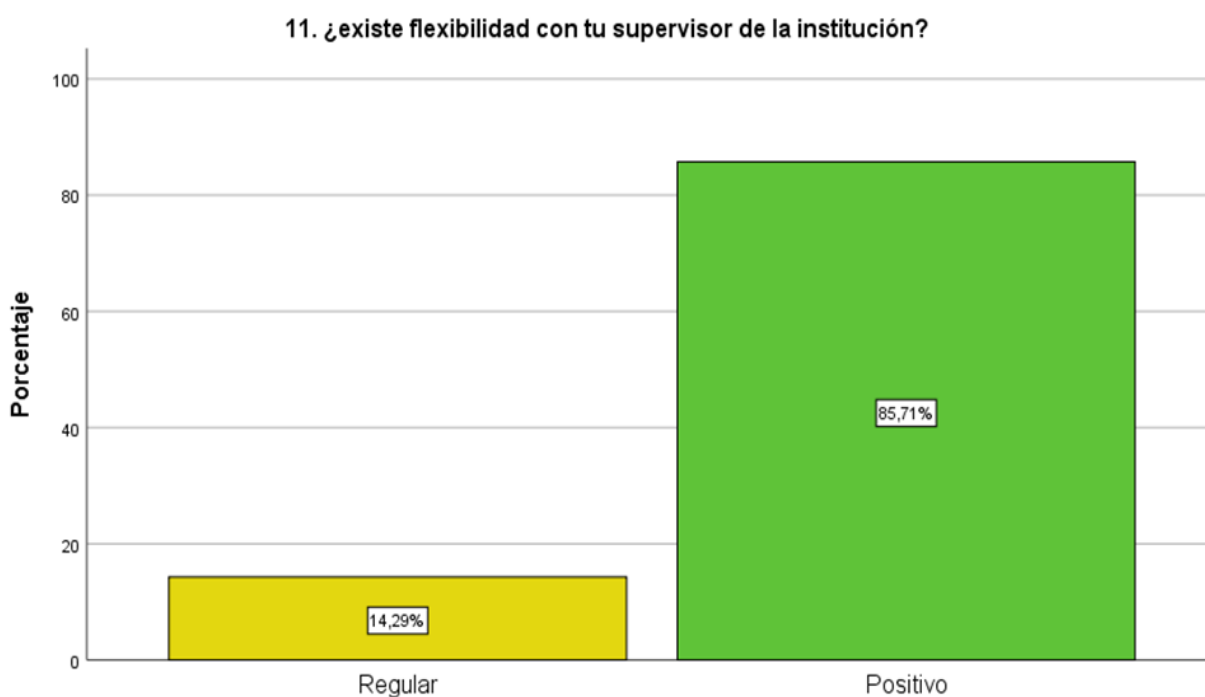
**Interpretación:** respecto al nivel de involucramiento en la institución, un 25.7% dijeron positivo y 28.6% señalan negativo mientras que un 45.7% regular.

**Flexibilidad ante nuevas situaciones**

**Tabla 17.** ¿Existe flexibilidad con tu supervisor de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	14,3	14,3	14,3
	Positivo	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 11.** Porcentaje de la flexibilidad ante nuevas situaciones en ISP

**Interpretación:** acerca de la flexibilidad en la institución, un 85.7% mencionan positivo y un 14.3% dieron regular. Pero nadie marco el negativo.

## Control

**Tabla 18.** *¿Hay control en las actividades que realizas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	9	25,7	25,7	28,6
	Positivo	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 12.** Porcentaje del control en ISP

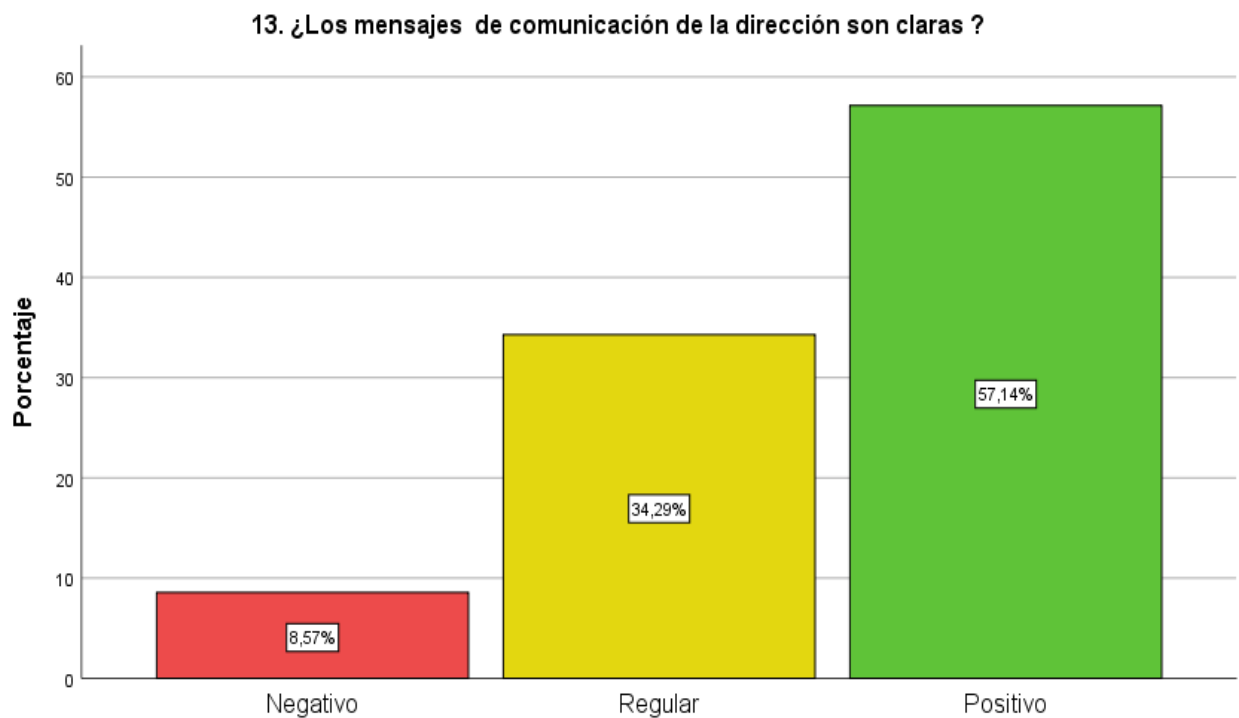
**Interpretación:** respecto al control de actividades, un 71.4% señalaron que es positivo, mientras que el 2.9% mencionan que es negativo y u 25. %7 dijeron regular,

## Tipo de comunicación

**Tabla 19.** *¿Los mensajes de comunicación de la dirección son claras?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	12	34,3	34,3	42,9
	Positivo	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 13.** Porcentaje del tipo de comunicación en ISP

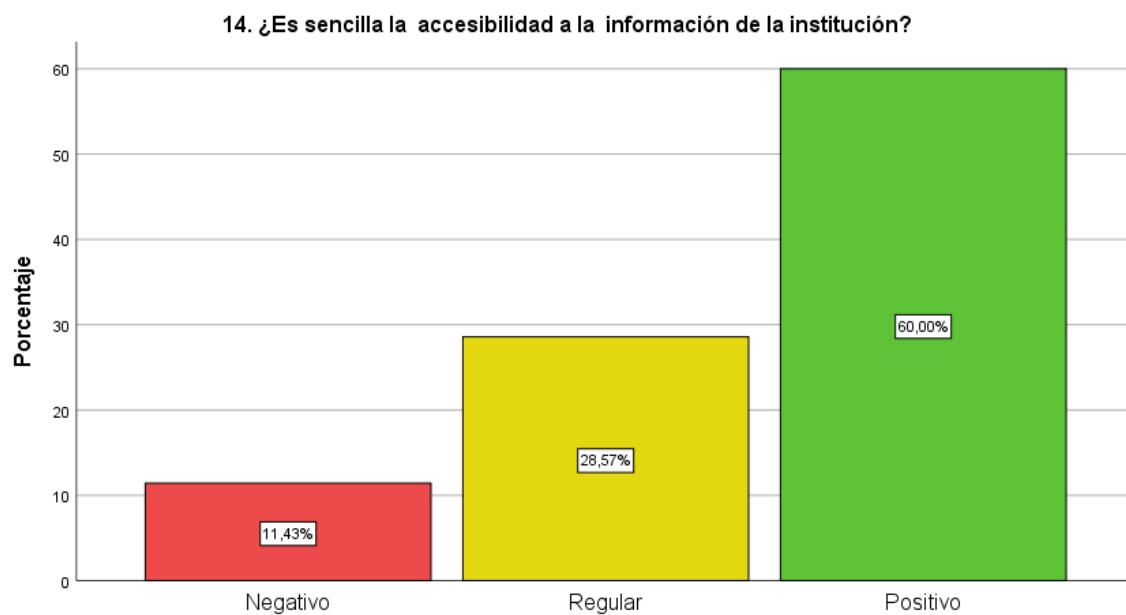
**Interpretación:** respecto a los mensajes de comunicación de la dirección, el 57.1% dijeron que es positivo y u 8.6% mencionaron negativo mientras que el 34.3% señalan regular

## Accesibilidad de información

**Tabla 20.** ¿Es sencilla la accesibilidad a la información de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	10	28,6	28,6	40,0
	Positivo	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 14.** Porcentaje de accesibilidad de información en ISP

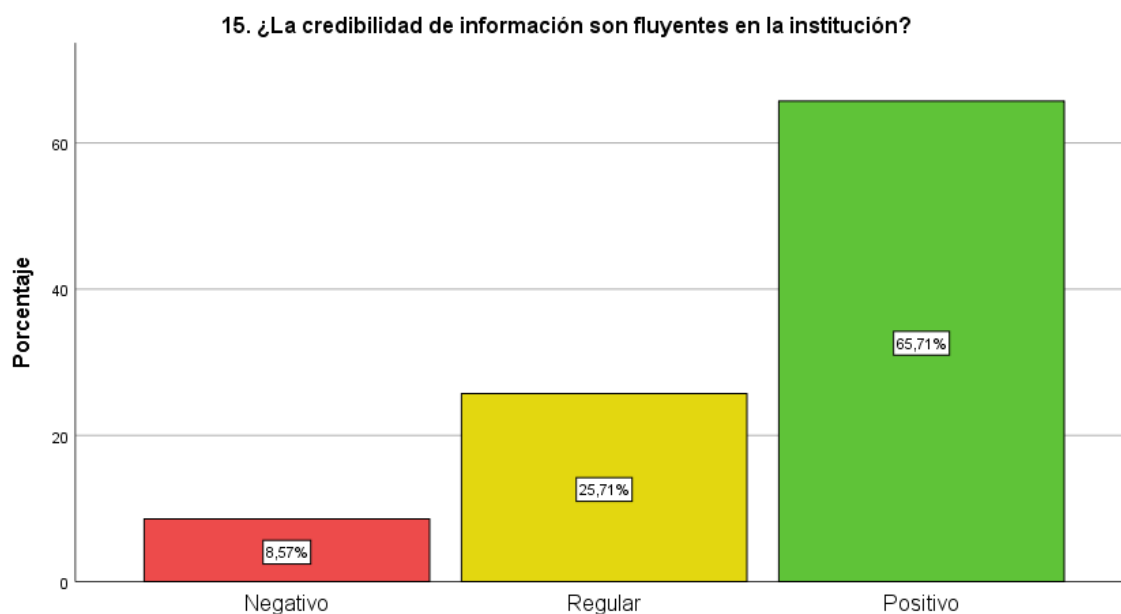
**Interpretación:** respecto a la accesibilidad de información un 60.0% dijeron que si es positivo mientras que un 11.4% dieron que es negativo y otros 28.6% señalaron regular.

## Credibilidad

**Tabla 21.** ¿La credibilidad de información son fluyentes en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	9	25,7	25,7	34,3
	Positivo	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 15.** Porcentaje de la credibilidad en ISP

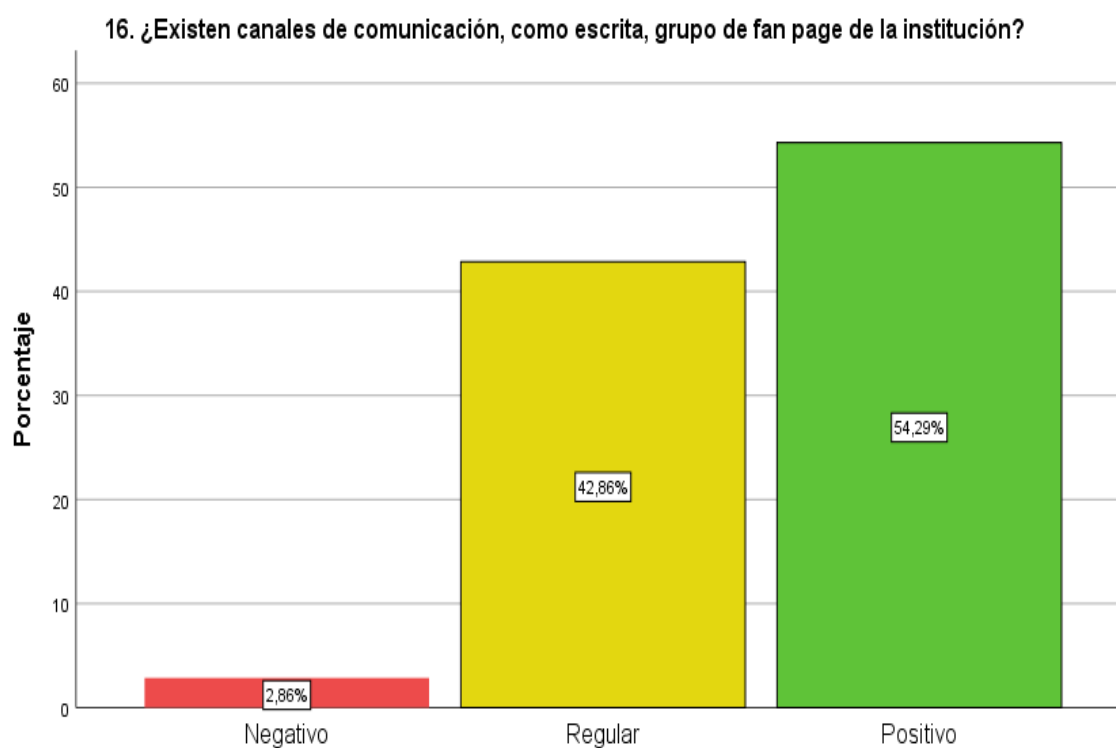
**Interpretación:** acerca de la fluidez de información un 65.7% señalan que es positivo y otros 8.6% dijeron que es negativo mientras que un 25.7 dijeron que es regular.

## Canales de comunicación

**Tabla22.** *¿Existen canales de comunicación, como escrita, grupo de fan page de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	15	42,9	42,9	45,7
	Positivo	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 16.** Porcentaje de canales de comunicación en ISP

**Interpretación:** acerca de los canales de comunicación, un 54.3% señalaron positivo y un 2.9% dijeron que es negativo mientras que 42.9% mencionan regular.



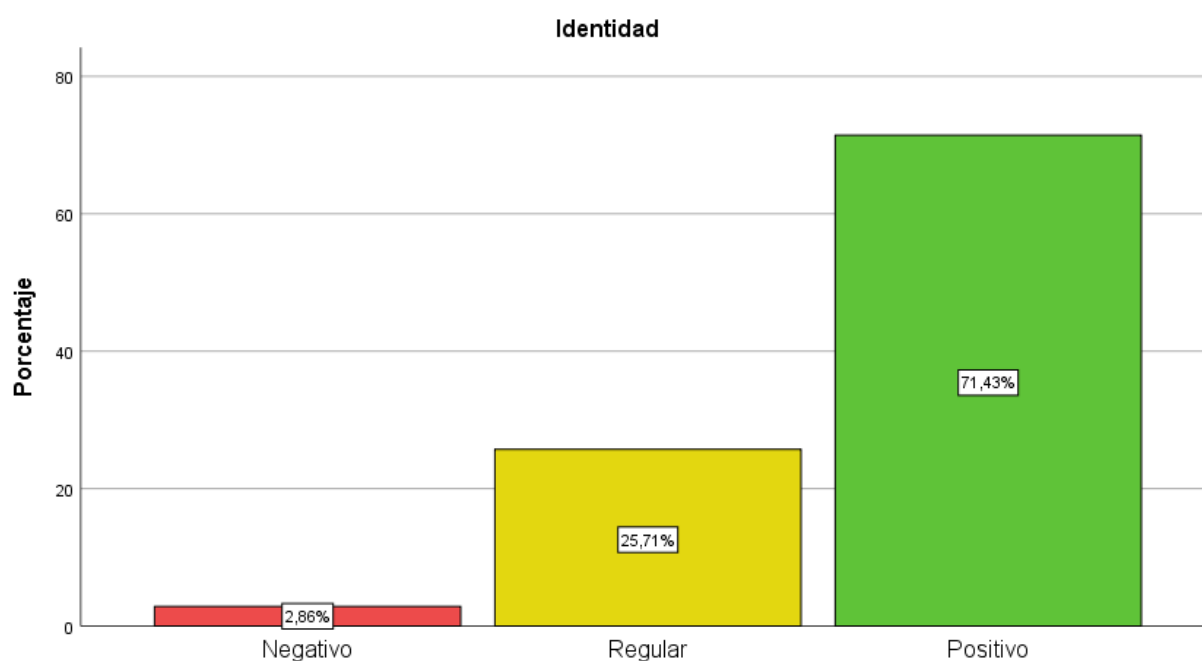
### 3.2 Resultado por dimensiones

#### Identidad

**Tabla 23.** *Porcentaje de la dimensión identidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	9	25,7	25,7	28,6
	Positivo	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 17.** Porcentaje del nivel de identidad en ISP

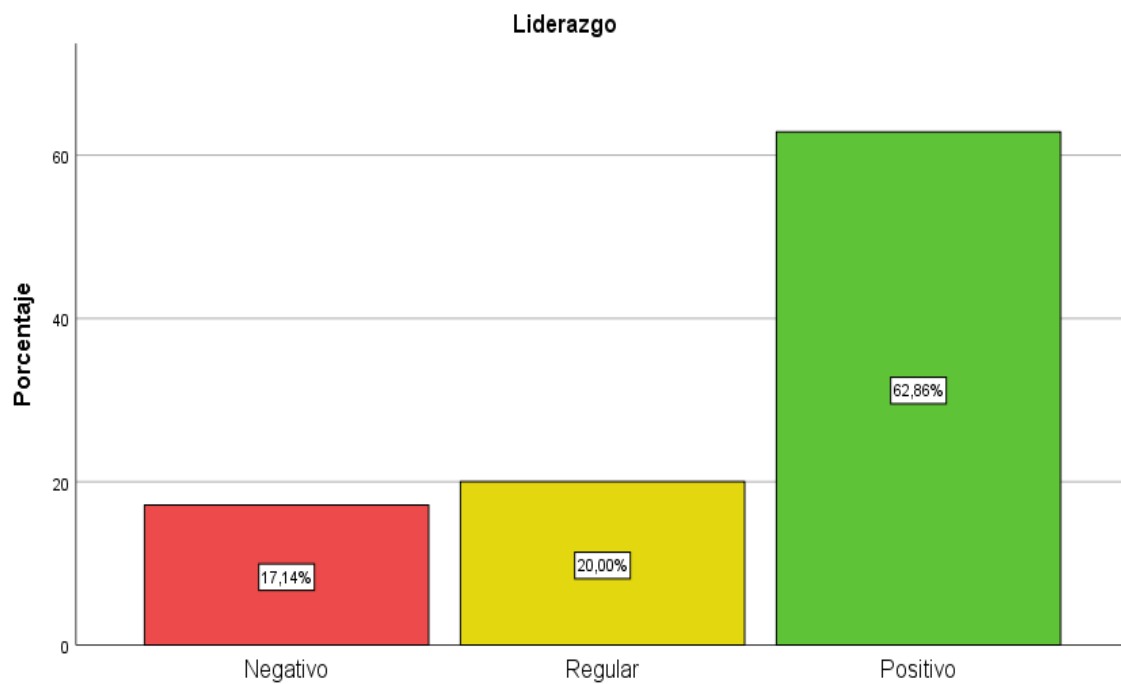
**Interpretación:** respecto a la dimensión Identidad un 71.4% mencionan que es positivo y un 2.9% dieron que es negativo mientras que un 25.7% señalaron regular.

## Liderazgo

**Tabla 24.** Porcentaje de la dimensión liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	6	17,1	17,1	17,1
	Regular	7	20,0	20,0	37,1
	Positivo	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 18.** Porcentaje del nivel de liderazgo en ISP

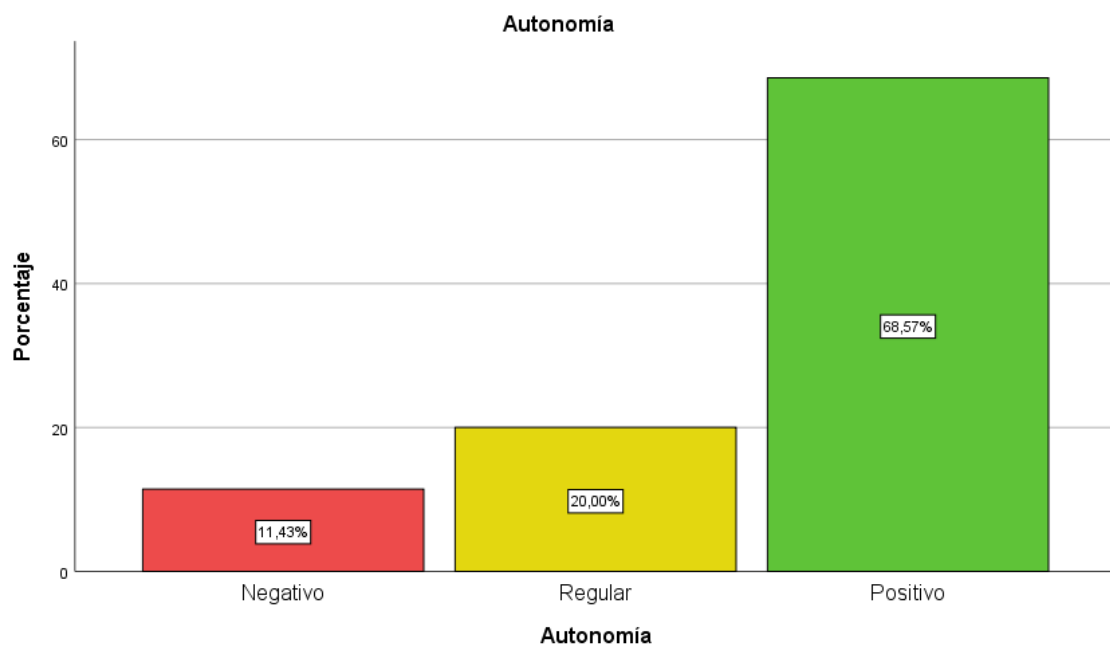
**Interpretación:** acerca de la dimensión del liderazgo un 62.8% dijeron que si es positivo y un 17.1% señalaron negativo metras que un 30.0% regular.

## Autonomía

**Tabla 25.** *Porcentaje de la dimensión autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	7	20,0	20,0	31,4
	Positivo	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 19.** Porcentaje del nivel de autonomía en ISP

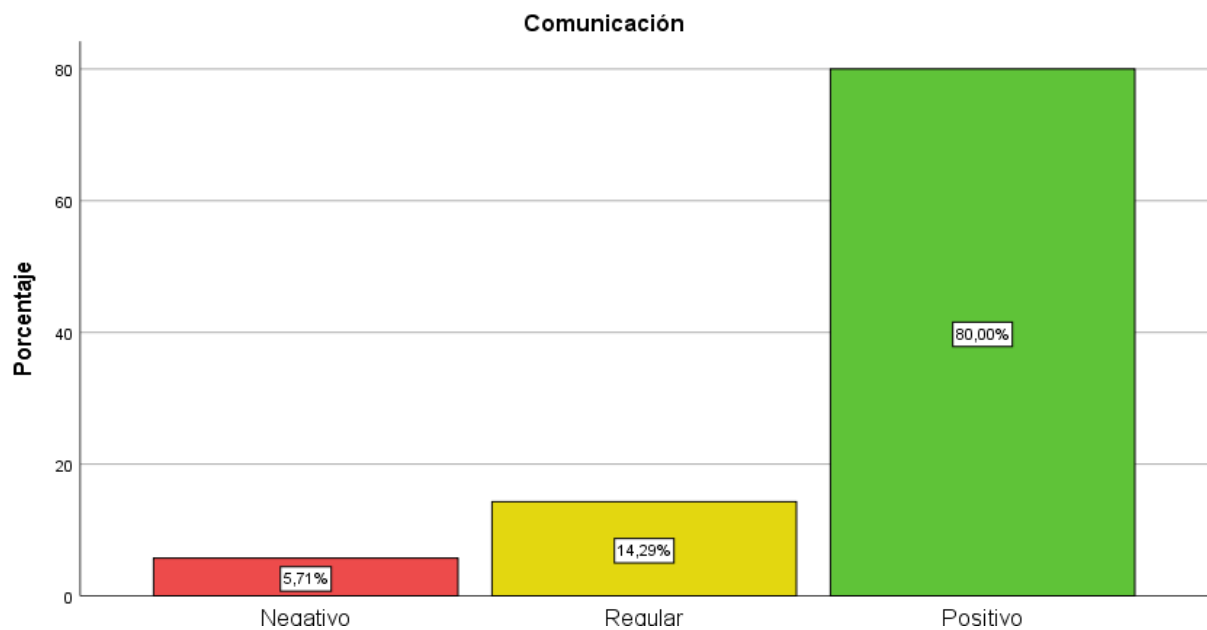
**Interpretación:** respecto a la dimensión autonomía un 68.6% dijeron que es positivo y un 11.4% señalaron negativo mientras que un 20.0% regular.

## Comunicación

**Tabla 26.** *Porcentaje de la dimensión comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	5	14,3	14,3	20,0
	Positivo	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 20.** Porcentaje del nivel de comunicación en ISP

**Interpretación:** respecto a la dimensión de la comunicación un 80.0% dijeron que si es positivo y un 5.7% es negativo mientras que un 14.3% regular.

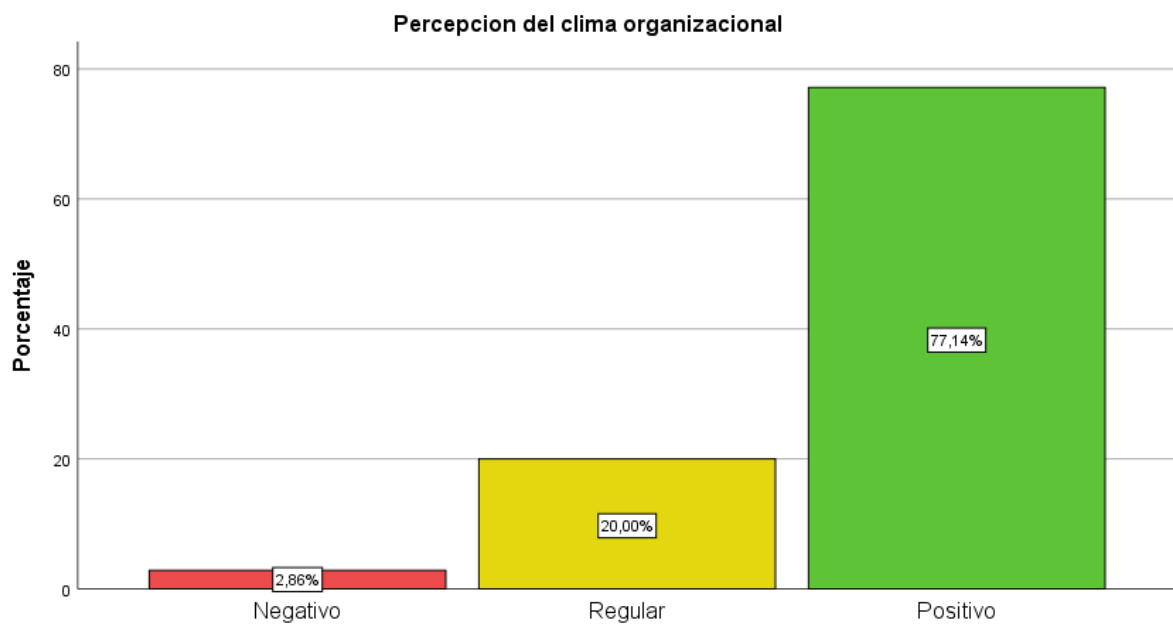
### 3.3 Resultado por variable

#### Percepción comunicativa del clima organizacional

**Tabla 27.** Porcentaje de la dimensión la variable Percepción comunicativa del clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	7	20,0	20,0	22,9
	Positivo	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS



**Figura 20.** Porcentaje del nivel de la percepción comunicativa del clima organizacional en ISP

**Interpretación:** respecto a la variable de la percepción del clima organizacional un 77.1% mencionan que es positivo y un 2.9% dijeron negativo y mientras que un 20.0% regular.

## **IV. DISCUSIÓN**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

### **Primera**

Se tuvo como objetivo general determinar la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018; además, a través de la recolección de teoría y recolección de datos por nuestro instrumento se tuvo como resultado que la percepción comunicativa del clima organizacional es un 77.1% siendo positiva, un 20.0% mencionaron que era regular y un 9% dijeron que era negativo en el ISP. Por lo tanto, se determinó que la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú se da manera positiva. Dearbom y Simón los mensajes o estímulos que se brinda a un sujeto es proporcional a la misma reacción que esta puede resultar, son libres de interpretar los criterios de su entorno. Se incide con Simón y Darhom porque incluye en su estudio sobre la percepción selectiva comunicativa en los directivos, que el factor de gestión de los directivos dentro de una organización es fundamental porque determina la percepción comunicativa que tienen los colaboradores dentro de esta.

Chompoy (2011) Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comunicación de control cívico de la corrupción” es decir que las actividades comunicativas dentro de la compañía deben tener el fin de reforzar y fortalecer los valores organizacionales.

### **Segunda**

Se tuvo como resultado del objetivo específico de determinar la percepción comunicativa a través de la identidad del clima organizacional que tienen los docentes del instituto superior sistemas Perú, de tal manera como resultado se obtuvo 71.4% aceptaron de manera positiva que a través de la comunicación genera una vinculo de identidad con la entidad 25.7% señalaron que el nivel de identidad era regular, por consecuente se determinó que la identidad del clima organizacional en la institución. Por lo tanto se cumplí

el objetivo de describir la percepción comunicativa a través de la dimensión identidad del clima organizacional. Roca (2013) en su tesis denominada “Relación entre la percepción interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la universidad Nacional SAN Cristóbal de Huamanga-Ayacucho”, se concluye la existencia correlacional significativa alta entre la percepción como fundamento para la fomentación cultural en la organización, donde el 60% de profesores y 40% escolares menciono que la percepción en el plantel universitario es positivo. De tal manera que se apoya lo que menciona Roca ya que menciona que la percepción comunicativa incentiva la cultura de los colaboradores de una organización, institución. Se coincide con autor por que la identidad hacia una organización hace más cercano y saludable tanto para el colaborador y el instituto

Rein y Haider y (1993), (citado por Schmitt, 1995) Afirma que la identidad institucional es un conjunto de factores (comunicación, gestión, valores) en donde un conjunto de individuos puede reconocer a la organización y diferenciarla de las demás, de tal manera que serán identificadas y representadas por la identidad que poseen.

### **Tercera**

Se tuvo como objetivo específico determinar la percepción comunicativa de la dimensión liderazgo del clima organizacional que tienen los docentes y administrativos del instituto superior sistemas Perú, en consecuente a través de la teoría y la recolección de datos se obtuvo como respuesta resultado que un 62.8% mencionaron que la percepción de un liderazgo favorables se da a través de una comunicación positiva y un 30% mencionaron que es regular el la comunicación a través del liderazgo, por lo tanto el liderazgo de la percepción comunicativa del clima organizacional en esta institución de aprueba el objetivo de nuestro estudio que era describirla. Calameo, R.M. (2010) en el libro con título “clima organizacional y percepción” menciona que el proceso mediante el individuo organiza, interpreta, actúa y procesa diversos estímulos con el fin de dar significado a su situación interno. Coincidimos con Calameo porque los colaboradores de una institución están expuestos al liderazgo en una institución y si la comunicación por parte del líder no es perceptiva se dará negativamente afectando el clima organizacional en la institución. Lourdes Münch (2011) con “la teoría del liderazgo” lo define como la habilidad de inspirar y guiar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos y de una visión.

Castillo señala que “sin comunicación, no puede haber liderazgo” la compunción posee un gran poder en todo el sentido, puede destruir con facilidad a una empresa y a la vez puede fortalecerla y lleva a un nivel. Todo depende de su correcto uso y como es manejada la comunicación de los líderes de la organización.

#### **Cuarta**

Se obtuvo como objetivo específico determinar la autonomía y la flexibilidad dentro de la institución, se obtuvo a través de los resultados que la autonomía de los colaboradores para la toma de decisiones es positiva apoyado por el 68.6% de estos, por otra parte 20.0% respondieron que era regular. Carrión, F. (2002) “Aspectos comunicacionales y flexibilidad concuerda con nuestros estudios ya que los valores bases donde la autonomía y la flexibilidad sin la intervención constante de los jefes es saludable en una gran parte ya que los colaboradores se sienten libres y sin presión a realizar sus actividades normalmente y con confianza.

#### **Quinta**

Se obtuvo como objetivo específico determinar el nivel comunicación del clima organizacional de la institución superior sistemas Perú que tienen los colaboradores de esta institución, a través de la recolección de datos resulto que una 80.0% dijeron que, si es positivo, mientras que un 14.3% regular. y un 5.7% es negativa, de tal manera que se describió el nivel de comunicación. Miranda (2015) “comunicación organizacional y el clima social de los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque”, investigó el clima social y la percepción de la comunicación en la organización, para este estudio utilizó un diseño transversal o trascendental, dicho estudio llegó a concluir que existe una positiva percepción altamente significativa donde se puede afirmar que hay tipos de comunicación entre colaboradores y superiores, comunicación haciendo que esta sea favorable para la organización y desarrollo de la misma. Coincidimos que si el grado de comunicación en la institución es positiva será favorable para mejorar el clima organizacional mejorando así la eficiencia y productividad de los colaboradores

Soria, Rigoberto, perteneciente de las universidades Izatalapa - Autónoma Metropolitana en México, encargado de estudiar temas organizacionales; menciona la



realización de un modelo que prueba una comunicación interpersonal e intergrupal y de manera masiva para que los individuos puedan relacionarse con los demás. La organización actual diariamente se necesita de la comunicación y sus niveles los cuales nos hacen ordenados y simples, hoy más con la tecnología y la creación de grupos de fan page como el Facebook, insta gran y wasap estos nos facilitan el proceso de transferencia de información de una a otra persona o grupo en grupo, ya que es el eje estratégico que gira la dinámica organizacional. Lo importante de este proceso es que nos permite con gran facilidad el manejo de información para la productividad y desarrollo de la organización.

## **V. CONCLUSIONES**

Con respecto a la medición de la percepción comunicativa de clima organizacional se concluyó:

### **Primero**

Se concluyó que la percepción del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto es positiva ya que un 77.1% mencionan que es afirmativa, de tal manera que mejora el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores, a través de la eficiencia y productividad.

### **Segundo**

Se concluyó que el nivel de identidad a través de la percepción comunicativa por parte de los colaboradores es positiva, apoyado por el 71% de los colaboradores y un 25.7% señalaron que era regular. De tal manera que el nivel de vínculo de los colaboradores con la institución es afectiva y continua.

### **Tercero**

Se concluyó que la percepción comunicativa a través del nivel de liderazgo fue positiva siendo aceptada por el 62.8% de colaboradores y un 30.0% mencionaron que era regular,

de tal manera que el liderazgo cumple un nivel importante cuando se utiliza una buena comunicación porque es percibida de manera positiva.

#### **Cuarto**

Se concluyó que el nivel de autonomía de los colaboradores es positiva ya que un 68.6% dijeron que era positivo, mientras que un 20.0% mencionan que era regular, afirmando que la toma de decisiones con la que disponen los colaboradores es adecuada para poder realizar de manera eficiente sus actividades laborales.

#### **Quinto**

Se concluyó que el nivel de comunicación es positiva ya que el 80.0% de los colaboradores dijeron que, si es positivo, mientras que un 14.3% regular y un 5.7% es negativo. De tal manera que la comunicación se da de manera efectiva por parte de los coordinadores de las áreas de la institución y el resto de colaboradores.

### **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la institución educativa a tomar en cuenta los resultados obtenidos hacer algunos ajustes de acuerdo a la debilidad de la medición se obtuvo en algunas dimensiones e indicadores.

#### **Primero**

Se recomienda que se realice mejor comunicación efectiva en la organización, mejorando la percepción por parte de los colaboradores incentivando el ambiente laboral, relaciones interpersonales óptimas.

#### **Segundo**

Se recomienda realizar reuniones de para fomentar mejor la cultura y valores institucionales, haciendo que nivel de identidad que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú sea afirmativa.

### **Tercera**

Se recomienda que la comunicación entre la parte administrativa y coordinadores de la institución sea efectiva, haciendo que el nivel de liderazgo que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú se desarrolle de manera positiva.

### **Cuarta**

Se recomienda que el nivel de autonomía que tiene los docentes se sigan manteniendo ya que ayuda a la innovación por parte de estos mejorando la eficiencia al cumplir sus actividades laborales dentro del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP).

### **Quinta**

Se recomienda sensibilizar la convivencia laboral a través de la mejora en la comunicación demostrando confianza y empatía entre los colaboradores del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP).

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

PERCEPCIÓN COMUNICATIVA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>1.3.2. Problema General</p> <p>¿Cuál es la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICO</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de identidad que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de liderazgo que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de autonomía que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de comunicación que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018?</p>	<p>1.6.1. Objetivo General</p> <p>Determinar la percepción comunicativa del clima organizacional que tienen los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar el nivel de identidad que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.</p> <p>2. Determinar el nivel de liderazgo que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.</p> <p>3. Determinar el nivel de autonomía que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.</p> <p>4. Determinar el nivel de comunicación que perciben los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.</p>	<p><b>Justificación práctica</b></p> <p>Los resultados del presente estudio benefician a toda la comunidad del sector educativo, pero sobre todo a los trabajadores, que lo constituyen los docentes, administrativos y directivos del Instituto Superior Sistemas Perú, ya que podrán conocer el nivel de los factores de que forman parte del clima organizacional, diseñando de este modo actividades que faciliten el fortalecimiento de un clima organizacional positivo.</p> <p><b>Justificación metodológica</b></p> <p>El aporte de esta investigación en el ámbito metodológico se basa en la utilización de diversas técnicas e instrumentos con criterio y rigor de validez y confiabilidad y que pueden ser utilizados en otras investigaciones que se orienten a dar solución a la problemática sobre clima organizacional o temas relacionados a ello.</p>	<p>Identidad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Autónomo</p> <p>Comunicación</p>	<p>1- Sentimiento de pertenencia</p> <p>2- Libertad</p> <p>3- valor personal</p> <p>4- psicología organizacional</p> <p>1- empatía</p> <p>2- autoridad</p> <p>3- presión por producir</p> <p>4- estrategia de comunicación organizacional</p> <p>1- empatía</p> <p>2- autoridad</p> <p>3- presión por producir</p> <p>4- control</p> <p>1- tipo de comunicación.</p> <p>2- accesibilidad de información</p> <p>3- credibilidad</p> <p>4- canales de comunicación</p>

**Fuente:** Elaboración Propia

## Cuestionario de aplicación del instrumento de medición

Estimado docente o personal administrativo a continuación le presentamos un cuestionario de preguntas sobre la percepción del clima organizacional de la institución para detectar las habilidades e deficientes del centro educativo. Su opinión es importante. Le agradezco que responda marcando con un X en el recuadro que considere su punto de vista. No hay respuesta discriminatoria ni halago, porque todos son opiniones.

1	2	2
NEGATIVO	REGULAR	POSITIVO

**Datos generales:** Sexo: Hombre ( ) Mujer: ( ) Edad: \_\_\_\_\_ Área: Administración ( ) Docente ( )

CUESTIONARIO	1	2	3
1. ¿Cómo es tu estado de pertenencia con la institución de sistemas Perú?			
2. ¿Te sientes libre de hacer tus labores dentro de la institución?			
3. ¿Te sientes valorado como trabajador de la institución de sistemas Perú?			
4. ¿La disciplina o valores de la política institucional es favorable?			
5. ¿sientes un clima de empatía en el instituto sistemas Perú?			
6. ¿Hay confianza entre los colaboradores del Instituto sistemas Perú?			
7. ¿Hay exigencia por producir laboralmente en la Institución?			
8. ¿Hay estrategia de comunicación permanente con las áreas administrativas en la institución?			
9. ¿Tus decisiones son consideradas en la institución?			
10. ¿Cuál es tu nivel de involucramiento por la institución?			
11. ¿existe flexibilidad con tu supervisor de la institución?			
12. ¿Hay control en las actividades que realizas?			
13. ¿Los mensajes de comunicación de la dirección son claras?			
14. ¿Es sencilla la accesibilidad a la información de la institución?			
15. ¿La credibilidad de información son fluyentes en la institución?			
16. ¿Existen canales de comunicación, como escrita, grupo de fan page de la institución?			

## Documento de concientización del Director de la institución superior instituto Sistemas ISP

Este valido el instrumento de trabajo de la institución para el objetivo específico nro. 1 sobre la percepción comunicativa del clima organizacional.

**NOMBRE DE LA PROPUESTA:** PERCEPCIÓN DEL COMUNICATIVA DEL  
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION

**OBJETIVO:** Analizar y determinar de cómo es el clima organizacional según la  
Percepción de los docentes de la institución educativo superior instituto sistemas  
Perú (ISP) santa Beatriz- Lima 2018.

**APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Pillpa Alvarado, MERARDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Bachiller en ciencias de la comunicación

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL DIRECTOR**

**DE LA INSTITUCION SUPERIOR ISP;**

**GRADO ACADEMICO:** Wilmer López Bravo

**VALORACIÓN:** De acuerdo

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
LIMA 18 DE OCTUBRE 2018		



-----  
*Wilmer Lopez Bravo*  
Director  
I.E.T.S.T.P SISTEMAS PERU

## TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Leonardo de la Cruz Barrión

Título y/o Grado: DR. COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES PÚBLICAS

Ph. D.....( ) Doctor.....(X) Magister.....( ) Licenciado.....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

Fecha: 14/10/2018

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO

INSTITUTOS SISTEMAS PERU

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS:

NOMBRE Y APELLIDOS: Leonardo de la Cruz Barrión

  
FIRMA



Op: Pillera

Título y/o Grado: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA

Universidad que labora: Universidad Inca Garcilazo de la Vega

Universidade que labora: FEPA  
 Fecha: 27/10/2018

PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO  
INSTITUTO SISTEMAS PERU

		APRECIA		
ITEMS	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	<b>TOTAL</b>			

SUGERENCIAS:-

NOMBRE Y APELLIDOS: ALCEDO SANZ DESSIRE Allenso

FIRMA

207 10719467



# TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Wilmer Lopez Bravo

Título y/o Grado: Doctor en Periodismo

Ph. D.....( ) Doctor.....(X) Magister.....( ) Licenciado.....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: INSTITUTO SISTEMAS PERU

Fecha: 16/10/2018

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO

INSTITUTO SISTEMAS PERU

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems haciendo sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS:

NOMBRE Y APELLIDOS: Wilmer Lopez Bravo

[Firma]

FIRMA

DNI 06886657

Yo, **DENIS JOSÉ MONTENEGRO DÍAZ** docente de la Facultad Ciencias de la Comunicación y Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018", del (de la) estudiante **BACH. PILLPA ALVARADO, MERARDO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre de 2018



Firma

Mg. Denis José Montenegro Díaz

DNI: 25768012

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA  
COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PERCEPCIÓN COMUNICATIVA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
LOS DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR SISTEMAS PERÚ (ISP)  
SANTA BEATRIZ- LIMA 2018TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR:

Merardo Pillpa Alvarado

ASESOR:

Denis José Montenegro Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LIMA - PERÚ

2018

## Resumen de coincidencias

13 %

&lt; &gt;

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

13			
1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	3 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	repositorio.uss.edu.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
4	Entregado a Universida...	<1 %	>
	Trabajo del estudiante		
5	www.eoi.es	<1 %	>
	Fuente de Internet		
6	Entregado a Universida...	<1 %	>
	Trabajo del estudiante		
7	repositorio.ulgv.edu.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PILPA AVARADO GERARDO

INFORME TITULADO:

PERCEPCIÓN COMUNICATIVA DEL CLIMA ORGANIZA-  
CIONAL EN LOS DOCENTES DEL INSTITUTO  
SUPERIOR SISTEMAS PERÚ (ISP) SANTA  
BEATRIZ - LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

## LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de diciembre de 2018.

NOTA O MENCIÓN: 12



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN          REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 30-11-2018 Página : 68 de 73
--	---	---

Yo Merardo Pillpa Alvarado, identificado con DNI N°46820337

Egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo, autorizo ☒. No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción comunicativa del clima organizacional en los docentes del

Instituto Superior Sistemas Perú (ISP) Santa Beatriz- Lima 2018.

"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

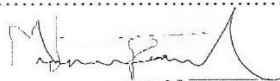
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 46820337

FECHA: 30 de noviembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : PILLPA ALVARADO, MERARDO  
D.N.I. : 46820337  
Domicilio : Jr. Rufino Torrico 1055 – Lima Cercado  
Teléfono : Fijo : Móvil : 964664800  
E-mail : merardopillpa1@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado  
Facultad : Ciencias de la Comunicación  
Escuela : Ciencias de la Comunicación  
Carrera : Ciencias de la Comunicación  
Título : Licenciado en Ciencias de la Comunicación

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
PILLPA ALVARADO, MERARDO

Título de la tesis:

PERCEPCIÓN COMUNICATIVA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR SISTEMAS PERÚ (ISP) SANTA  
BEATRIZ-LIMA, 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 15/12/2018

## FOTOS



## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de noticias Andina (2017, p. 1) el 81% de
- Libro clima organizacional, calameo. Madrid, Gredos, 1970, pp,13. Recuperado de:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/sandoval\\_t\\_mj/capitulo2.ppd](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.ppd)
- Trani (2015). *Una herramienta al servicio de la organización*
- Carrión, F. (2013) en su trabajo “Aspectos comunicacionales y **flexibilidad**” *Estudio de la comunicación interna de una organización institucional*
- David Mcclean (2000 citado por Landázuri), define al clima organizacional
- Niño, Teresa (1993) Recuperado de: Agenda estadística UNAM (2010), en: (consulta: 22 de septiembre de 2010).  
<http://www.estadistica.unam.mx/agenda/agendas/2010/disco/index2.php>
- (Alder y Jeanne, 2013). *Herramienta de la comunicación*. Peg. 21 a 114 - Edit. Herder
- Miranda (2015) *Comunicación organizacional y el clima social de los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*
- Roca (2102) *Relación entre la percepción interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la universidad Nacional SAN Cristóbal de Huamanga-Ayacucho*
- Del Rio (2013) *Clima organizaciones de los médicos del hospital general del departamento de Ica*
- Maslo (2013). Recuperado de [http://www. Apuntes, hipervínculos con monografias.com](http://www.apunteshipervinculos.com), RR. PP, UST 2004-2007
- Tesis digital de Valarezo Toro Byron David para “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” Citado a CHOMPOY
- Rigoberto Soria Romo Doctor en estudios organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa - México Profesor titular de la Universidad de Guadalajara – México
- Roca (2013);” comunicación y cultura organizacional”
- Neves en su artículo para Pontificia Universidad Católica del Perú